

**Gestión de la calidad y desempeño organizacional en un
Colegio de Chosica, Lima 2018**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Chinchay Huarcaya, Miriam Hetel

ASESORA:

Mg. Ancaya Martínez, María Del Carmen Emilia

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del estado

Lima - Perú

2019

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **CHINCHAY HUARCAYA, MIRIAM HETEL**

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Gestión Pública*, ha sustentado la tesis titulada:

GESTIÓN DE LA CALIDAD Y DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN UN COLEGIO DE CHOSICA, LIMA 2018.

Fecha: 16 de enero de 2019

Hora: 12.30 md.

JURADOS:

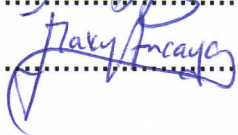
PRESIDENTE: Dra. Calla Vasquez, Kriss Melody

Firma: 

SECRETARIO: Mg. Castañeda Nuñez, Eliana Soledad

Firma: 

VOCAL: Mg. Ancaya Martínez María del Carmen Emilia

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

Aprobado por unanimidad

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....

.....

.....

.....

.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

Levantar algunas observaciones en tesis

.....

.....

.....

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Dedicatoria

A Dios por ser el inspirador y por las infinitas bendiciones que recibo cada día de mi vida.

A mi madre y mi padre, por su ejemplo, enseñanzas que han marcado mi vida, y por su apoyo incondicional en todos los momentos de mi vida.

A mis hermanos que con su ejemplo, dedicación y esfuerzo para ser profesionales, personas honradas y buenos ciudadanos estimulan mi deseo de superación.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por ser mi fortaleza y guía para lograr otra meta en mi profesión.

Agradezco a mis profesores de la maestría, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de este proceso de formación en la maestría y sus sabios consejos.

A la magister María del Carmen Emilia Ancaya asesora de mi tesis, quien ha guiado con paciencia, rectitud y ha brindado orientación, ánimo para superar las dificultades y sobre todo ha puesto a disposición todos sus conocimientos, aporte valioso para esta investigación.

A mis compañeros de la maestría por sus experiencias y conocimientos compartidos que han fortalecido mi formación profesional, haciendo que mi compromiso con la sociedad sea un aporte de cambio en bienestar de todos los ciudadanos.

Declaración de Autoría

Yo, **Chinchay Huarcaya, Miriam Hetel**, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en **Gestión pública**, de la Universidad César Vallejo, Sede Ate; declaro el trabajo académico titulado: **“Gestión de la calidad y desempeño organizacional en un Colegio de Chosica, Lima 2018”**, para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 01 de diciembre del 2018



Miriam Hetel Chinchay Huarcaya

DNI: 09762251

Presentación

Señor presidente

Señores miembros del jurado

Presento la Tesis titulada: "Gestión de la calidad y desempeño organizacional en un Colegio de Chosica, Lima 2018", en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de Maestra en Gestión pública.

Esperando que los aportes del minucioso estudio contribuyan en parte a la solución de la problemática de la Gestión Pública en especial en los aspectos relacionados a la gestión de calidad y el desempeño organizacional en un colegio de Chosica.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad. En el primer capítulo se expone la introducción. En el segundo capítulo se presenta el método. En el tercer capítulo se muestran los resultados. En el cuarto capítulo abordamos la discusión de los resultados. En el quinto se precisan las conclusiones. En el sexto capítulo se adjuntan las recomendaciones que hemos planteado, luego del análisis de los datos de las variables en estudio. Finalmente en el séptimo capítulo presentamos las referencias bibliográficas y anexos de la presente investigación.

Señores miembros del jurado se espera que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

La autora.

Índice

	Página.
Dictamen de sustentación	II
Presentación	VI
Índice	VII
Índice de tablas	IX
Índice de figuras	X
Resumen	XI
Abstract	XII
I. Introducción	13
1.1 Realidad Problemática	14
1.2 Trabajos previos	18
1.2.1 Trabajos previos internacionales	18
1.2.2 Trabajos previos nacionales	20
1.3 Teorías relacionadas a la variable gestión de calidad	23
1.3.1 Gestión de calidad	23
1.3.3 Teorías relacionadas a la variable desempeño organizacional	33
1.4. Formulación del Problema	39
1.4.1 Problema general	39
1.4.2 Problemas específicos	40
1.5 Justificación del estudio	40
1.5.1 Justificación Teórica	41
1.5.2 Justificación Metodológica	41
1.5.3 Justificación Práctica	41
1.6 Hipótesis	42
1.6.1 Hipótesis general	42
1.6.2 Hipótesis específicas	42
1.7 Objetivos	43
1.7.1 Objetivo general	43
1.7.2. Objetivos específicos	43
II. MÉTODO	44
2.1. Diseño de Investigación	45
2.2 Variables, Operacionalización	46

2.2.1 Definición conceptual de la variable gestión de calidad	46
2.2.2 Definición operacional de la variable gestión de calidad	46
2.2.3 Definición conceptual de la variable Desempeño Organizacional	47
2.2.4 Definición operacional de la variable Desempeño Organizacional	48
2.3 Población y muestra	49
2.3.1 Población	49
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	50
2.5 Métodos de análisis de datos	55
2.6. Aspectos éticos	56
III. RESULTADOS	57
3.1 Análisis descriptivo	58
3.1.1 Análisis descriptivo de la variable gestión de calidad	58
3.1.2 Análisis descriptivo de la variable desempeño organizacional	63
3.2 Prueba de hipótesis	69
3.2.1 Contrastación de la hipótesis general	69
3.2.2 Contrastación de la hipótesis específica 1	70
3.2.3 Contrastación de la hipótesis específica 2	71
3.2.4 Contrastación de la hipótesis específica 3	72
3.2.5 Contrastación de la hipótesis específica 4	73
IV. DISCUSIÓN	74
V. CONCLUSIONES	80
IV. RECOMENDACIONES	83
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	86
ANEXOS	92
ANEXO 1:Artículo científico	93
ANEXO 2: Matriz de consistencia	108
ANEXO 3: Instrumento	111
ANEXO 4: Validez de instrumentos	116
ANEXO 5: Base de datos prueba piloto	134
ANEXO 6: Base de datos de la muestra	138
ANEXOS 7. Declaracion jurada de autoria y autorización para la publicación del articulo científico	143

Índice de tablas

	Página.
Tabla 1 Modelos de calidad de gestión total	27
Tabla 2 Operacionalización de la variable gestión de calidad	48
Tabla 3 Operacionalización de la variable desempeño organizacional	50
Tabla 4. Personal que labora en un Colegio de Chosica	51
Tabla 5 Validez del instrumento gestión de calidad	54
Tabla 6 Validez del instrumento desempeño organizacional	54
Tabla 7 Análisis de confiabilidad de la variable gestión de calidad	55
Tabla 8 Análisis de confiabilidad de la variable desempeño organizacional	55
Tabla 9 Prueba estadística de la correlación de Rho de Spearman.	56
Tabla 10 Medidas de la variable gestión de calidad	59
Tabla 11 Medidas de la dimensión liderazgo	60
Tabla 12 Medidas de la dimensión orientación al estudiante, padre de familia y la educación pública	61
Tabla 13 Medidas de la dimensión información y análisis	62
Tabla 14 Medidas de la dimensión orientación a los recursos humanos	63
Tabla 15 Medidas de la variable desempeño organizacional	64
Tabla 16 Medidas de la dimensión resultado del desempeño	65
Tabla 17 Medidas de la dimensión eficacia y efectividad	66
Tabla 18 Medidas de la dimensión continuidad	67
Tabla 19 Medidas de la dimensión empleo de recursos	68
Tabla 20 Tabla cruzada gestión de calidad y desempeño organizacional	69
Tabla 21 Medidas de correlación entre gestión de calidad y desempeño organizacional	70
Tabla 22 Medidas de correlación entre liderazgo y desempeño organizacional	71
Tabla 23 Medidas de correlación entre la orientación hacia el estudiante, padre de familia y la educación pública	72
Tabla 24 Medidas de correlación entre la dimensión información y análisis y el desempeño organizacional	73
Tabla 25 Medidas de correlación entre la dimensión orientación a los recursos humanos y el desempeño organizacional	74

Índice de figuras

	Página.
Figura 1	Distribución de las medidas de la variable gestión de calidad 59
Figura 2	Distribución de las medidas de la dimensión liderazgo 60
Figura 3	Distribución de las medidas de la dimensión orientación al estudiante, padre de familia y la educación pública 61
Figura 4	Distribución de las medidas de la dimensión información y análisis 62
Figura 5	Distribución de las medidas de la dimensión orientación a los recursos humanos 63
Figura 6	Distribución de las medidas de la variable desempeño organizacional 64
Figura 7	Distribución de las medidas de la dimensión resultado del desempeño 65
Figura 8	Distribución de las medidas de la dimensión eficiencia y efectividad 66
Figura 9	Distribución de las medidas de la dimensión continuidad 67
Figura 10	Distribución de las medidas de dimensión empleo de recursos 68
Figura 11	Distribución de las medidas de la tabla cruzada gestión de calidad y desempeño organizacional 69

Resumen

El trabajo de investigación tuvo el objetivo de determinar la relación entre la gestión de calidad y el desempeño organizacional en un Colegio de Chosica, Lima 2018. La metodología de la investigación tuvo un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, transversal y de nivel correlacional. Se trabajó con una muestra no probabilística e intencional de 52 trabajadores entre personal administrativo, especialistas y coordinadores de un colegio de Chosica Lima, a quienes mediante la técnica de encuesta y como instrumento el cuestionario; fueron previamente validados por juicio de experto dieron el resultado de suficiencia, luego fueron sometidos al estadístico alfa de Cronbach con un nivel bueno. Entre los resultados, se describieron a través de las medidas de frecuencia, siendo representadas en tablas y figuras las variables gestión de calidad y desempeño organizacional y las dimensiones de las mismas. Asimismo, se determinó la relación entre dichas variables, mediante la prueba de correlación Rho de Spearman se contrastaron la hipótesis general e hipótesis específicas. La prueba estadística demostró que existe relación positiva media (0,568 y nivel de significancia 0,000) entre ambas variables, con ello se comprobó que la gestión de calidad se relaciona significativamente con el desempeño organizacional de un Colegio de Chosica, Lima 2018.

Palabras clave: Gestión de calidad, desempeño organizacional, gestión educativa, calidad, desempeño.

Abstract

The research work had the objective of determining the relationship between quality management and organizational performance in a Chosica School, Lima 2018. The methodology of the research had a quantitative approach, with a non-experimental, transversal and correlational level design. We worked with a non-probabilistic and intentional sample of 52 workers among administrative personnel, specialists and coordinators of a Chosica Lima School, to whom through the survey technique and as an instrument the questionnaire; were previously validated by expert judgment gave the result of sufficiency, then were subjected to Cronbach's alpha statistic with a good level. Among the results, they were described through the frequency measures, being represented in tables and figures the variables management of quality and organizational performance and the dimensions of the same. In addition, the relationship between these variables was determined. Spearman's Rho correlation test was used to test the general hypothesis and specific hypotheses. The statistical test showed that there is a mean positive relationship (0.568 and level of significance 0.000) between both variables, with which it was found that quality management is significantly related to the organizational performance of the Chosica School, Lima 2018.

Keywords: Quality management, organizational performance, educational management, quality, performance.

I. Introducción

1.1 Realidad Problemática

La globalización ha traído nuevas tendencias en el mundo, ha cambiado y revolucionado mucho las políticas económicas y se ha propagado a países que están en proceso de desarrollo y en los países que están a la vanguardia de las tendencias actuales, tomando gran importancia en los primeros años. En ese contexto, se ha descubierto que la calidad y la gestión de calidad se han generalizado. Valorar que la importancia de la calidad y la gestión de calidad son factores importantes en la estrategia para poder obtener un nivel competitivo ha sido, sin temor a la equivocación, el cambio más importante que han experimentado las empresas tanto de orden europeo como americano en estas últimas décadas.

Hacia el siglo xx en el mundo empresarial de Europa, apareció un nuevo enfoque basada en el concepto de calidad. Al inicio fue una corriente de impacto que estaba dirigida al campo industrial, atravesando por varios modelos, regulaciones y formas involucradas en la esfera tradicional de gestión de calidad no obstante con el tiempo esta tendencia se generalizó llegando a la mayoría de sectores tanto económicos, educativos, de servicios sociales, servicios de salud y otros más.

Un elemento preponderante para el buen manejo de una empresa es la manera en que presenta la calidad de su producción y de servicios, se observa que es una tendencia ya generalizada en todo el mundo de parte de los consumidores, pues cada vez tienen mayores expectativas sobre la calidad. Igualmente con esta nueva tendencia se ha tomado conciencia que para lograr un mayor resultado económico es completamente importante un mejoramiento permanente y constante de la calidad.

La Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros (2013) planteó directivas en *La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021*, el cual sirve como guía de orientación para modernizar la forma de realizar la gestión pública en el Perú, en la cual están establecidos de forma concreta y específica los procedimientos planteados para lograr las metas

propuestas y tener una visión clara y eficiente del sector público que está al servicio de la ciudadanía y por ende al desarrollo productivo peruano que afirma:

La Política de Modernización tiene como meta final pues orientar, guiar, estimular, motivar a todas las empresas del estado, el procedimiento de modernizar la empresa apuntalando a una buena gestión con respuestas que causen buen impacto en el bienestar de la persona y la productividad de su nación. (p. 21)

En la actualidad las empresas de los diferentes países del mundo tanto en los desarrollados y sub desarrollados como el Perú han encontrado la forma de ingresar al mercado exterior y han expandido sus empresas sin embargo todavía es en mínima cantidad. Al inicio existían ciertas barreras que evitaban el libre comercio, hoy en día ya las barreras no existen entonces por tanto no influyen en nada en la comercialización exterior.

Las empresas del Perú ya no tienen que batallar con las barreras y limitaciones que anteriormente enfrentaban por ello es menester la mejora de la calidad de servicio de lo que produce y expandirlos al mercado exterior compitiendo de igual a igual con cualquier otro país.

Los métodos de gestión de la calidad en sus inicios se relacionaban con los movimientos industriales, al transcurrir el tiempo se han involucrado a diferentes campos entre ellas el campo educativo.

Se debe identificar y conocer a nuestros alumnos para orientar la actividad de la organización educativa hacia su satisfacción, para ello es necesario asegurar la buena calidad de gestión, del centro, la excelencia docente y fortalecer la relación con las familias.

La calidad integral educativa se va a dar cuando existe un trabajo armonioso de todos los actores educativos que logren cumplir las metas y objetivos trazados

con eficacia y eficiencia logrando la excelencia educativa y satisfacción de los usuarios.

Para afirmar que una institución educativa brinda una educación de calidad es necesario evaluar varios factores que tienen que ver con su organización de gestión, planificación etc. Lo cual es posible obtener mediante un proceso de investigación que se le da la denominación de variables.

En este contexto y enmarcado en la Ley N.º 28044 Ley General de Educación y el Proyecto Educativo Nacional para el 2021, surgen la necesidad en las Instituciones Educativas de “formar individuos con la capacidad de alcanzar su propio desarrollo personal sobre la base de principios claves como el respeto a las normas de convivencia, la igualdad, la inclusión, la interculturalidad y la calidad educativa” (p. 6)

Los colegios de Chosica apuntan hacia una educación integral, es decir, con capacidad formadora de conocimientos, valores y actitudes buscando el desarrollo biológico físico y social de sus estudiantes para el alto desempeño académico y conductual, con plena autonomía sobre todo en los grados superiores de tercer cuarto y quinto de nivel secundario, contando con profesores actualizados y capacitados, así como buena logística lo que facilita el logro de los aprendizajes.

En el campo educativo el servicio brindado por las personas que atienden presentan deficiencias y debemos tener en cuenta que es la cara de la institución, por esta razón es que la calidad llega a ser un arma de competencia que le brinda a la empresa. Por ello es necesario mejorar la calidad en lo que se refiere al servicio diario que ofrece.

Para Patrón (2011) las exigencias de los consumidores “en la actualidad el papel que desempeña la calidad en el marco económico es muy notorio, ya que las empresas están plenamente identificadas con la calidad, esto se consolida como una buena ventaja en el campo competitivo” (p. 21).

La satisfacción al cliente es la parte más importante en el proceso empresarial y es ahí donde la gestión de calidad interviene para cumplir con las expectativas de los usuarios.

En este sentido la investigación surge en la necesidad de la comprensión de que los servicios que se prestan al cliente deben garantizar a los usuarios de que, las Instituciones educativas ofrezcan un servicio de calidad, que cubra las expectativas de los estudiantes y padres de familia; por ello, la presente investigación se considera que es de vital importancia.

A lo largo del tiempo desde su creación el colegio ha estado trabajando arduamente en este aspecto, pero se puede apreciar que los cambios surgidos a partir de formar parte de una red de colegios, se viene trabajando en el proceso de estandarización de procesos, servicios, ya que el mejoramiento recae en el bienestar de los estudiantes, por ello se plantea un mayor compromiso, asumir una cultura organizacional con plena voluntad real para cambiar la actitud de los integrantes de la Institución conformada por estudiantes, docentes, autoridades, egresados y personal administrativo.

Es así que, en este contexto el colegio de Chosica, busca ser un referente tanto en calidad académica, organizacional y gestión para contribuir así a una mejor educación pública, formando líderes que tengan la capacidad de generar el desarrollo a nivel local, regional, nacional, etc.

En ese aspecto, le corresponde a la coordinación de Bienestar la función de gestionar, organizar, articular y coordinar con todos los actores pertinentes a fin de proveer servicios a favor de los estudiantes para garantizar la prestación adecuada de los mismos. Teniendo pues como finalidad garantizar las condiciones que favorezcan el bienestar y desarrollo integral del estudiante. En ese sentido el colegio de Chosica al ser parte de una red, tiene la necesidad de buscar estandarizar y mejorar los procesos de la prestación de servicios que se brindan en el colegio para que así sean tomadas como modelo para toda la red de Colegios

Bajo esta premisa es necesaria la constante retroalimentación para estar a la vanguardia y a nivel competitivo en el campo educativo, creando así en la comunidad educativa que los docentes se encuentren en permanente investigación y compartan logros y conocimientos con las diferentes instituciones educativas de la red en las regiones.

En este aspecto, el estudio de investigación realizado presentó como objetivo determinar si existe relación entre la gestión de calidad y el desempeño organizacional en un colegio de Chosica, 2018.

1.2 Trabajos previos

1.2.1 Trabajos previos internacionales

Méndez y Avella (2010), desarrollaron el estudio titulado *Diseño del sistema de gestión de la calidad basado en los requisitos de la norma ISO 9001:2008 para la empresa Dicomtelsa*, en este estudio propusieron como objetivo de analizar el diseño de un sistema de gestión de la calidad basado en el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2008 para la empresa Dicomtelsa, de tal manera que le permita en el mediano plazo certificarse, el enfoque de la investigación fue cuantitativo, el diseño no experimental, transversal, nivel descriptivo y correlacional, para ello utilizó como instrumento una encuesta y también realizó entrevistas a los directivos. Como conclusión detalló que la empresa Dicomtelsa según los estándares de la norma ISO 9001:2008 calificaba con un 29% de cumplimiento, además el personal no tenía claro los estándares de la norma y ello no le permite la plena satisfacción de las necesidades de los clientes, recomendó la necesidad de la implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2008.

Arraut (2010) en su investigación titulada *La gestión de calidad como innovación organizacional para la productividad en la empresa*, el estudio tuvo como objetivo analizar diversas empresas para conocer a nivel organizacional como ellas innovan sus sistemas de calidad y el efecto que tienen en la

productividad y también en la competitividad empresarial. La investigación se realizó a través del estudio de casos, se tomó como unidad de análisis al sector petroquímico-plástico en la Ciudad de Cartagena de Indias. El autor señala como conclusiones primeramente la importancia de la innovación organizacional y también como el grupo de las empresas manufactureras de Cartagena de Indias desarrollan la innovación a partir de los sistemas de calidad ISO, consiguiendo un efecto favorable en la productividad de la organización.

Cervantes y Garcés (2013) realizaron un estudio titulado *Diseño de un sistema de gestión de calidad en la Institución Educativa ciudad de Tunja*. El objetivo de la investigación fue diseñar un plan de acción que permitiera implementar un sistema de calidad basados en la norma ISO 9001: 2008 con actividades y estrategias que permitan el mejoramiento continuo de la Institución Educativa. Realizó un estudio descriptivo y analítico, aplicó un cuestionario como instrumento a los administrativos, docentes y padres de los estudiantes de la Institución Educativa. Llegaron a la conclusión de que es factible implementar un sistema de gestión de calidad con los criterios de la normativa legal colombiana y la norma ISO 9001: 2008, ello permitirá la mejora del servicio educativo pues va mejorar los procesos de gestión de la Institución Educativa de acuerdo a la planificación trazada de forma que colme las expectativas de los padres de familia y estudiantes.

Hernández (2014) realizó un estudio titulado *Cultura nacional, comunicación y desempeño organizacional*, el objetivo de dicha investigación fue investigar los rasgos culturales que rigen sobre la forma de comunicarse y relacionarse en el trabajo que afectan la disposición y la motivación para lograr las metas organizacionales afectando la efectividad organizacional. Las variables se desarrollaron teóricamente para lo cual se elaboró un cuestionario que fue aplicado tanto a la parte directiva como a los subordinados. Se encontró que los subordinados valoran el apoyo, la confianza y la comunicación abierta de los jefes, mientras que los superiores valoran la responsabilidad, la disposición y la participación, como también el desempeño y cumplimiento con el trabajo. Concluyó que la cultura nacional cuyos rasgos de la población como el temor, la

desconfianza, la reserva, la susceptibilidad a la crítica, la prepotencia, la importancia a las apariencias y el estatus pueden interrumpir la comunicación entre superior-subordinado perdiéndose la comunicación lo que representa un problema para el desarrollo y el crecimiento de la organización.

Morris, Rodríguez, Vizán, Martínez y Gil (2013) en la investigación titulada: *Sistema de gestión de calidad y desempeño organizacional en la industria petrolera*, cuyo objetivo fue determinar la estructura factorial del modelo de relaciones entre el sistema de gestión de la calidad (SGC) y el desempeño organizacional (DO), para tal fin realizó un estudio de tipo descriptivo correlacional, de diseño no experimental, transversal, siendo analizado factorialmente con la técnica multivariante, para ello tomo una población de 369 trabajadores de la Industria petrolera venezolana del área de calidad. Los resultados arrojaron que en el modelo de relaciones se encuentran tres variables latentes: eliminación de la no conformidad, satisfacción del cliente interno y el aprendizaje organizacional por un lado; el sistema de gestión de la calidad por otro lado y la organización de aprendizaje y/o desempeño organizacional. También se encontró que el efecto mediador corresponde a la eliminación de la no conformidad, satisfacción del cliente interno y el aprendizaje organizacional, siendo la satisfacción del cliente interno el núcleo dinamizador del efecto mediador. Concluyó en que dicho modelo teórico formulado sirvió para presentar un nuevo modelo empírico de relaciones en la que la satisfacción del cliente interno representa el principal constructo favoreciendo al mejor desempeño en la cadena de valor de la Industria petrolera venezolana.

1.2.2 Trabajos previos nacionales

Olivera y Ramírez (2014) realizaron la tesis titulada *Relación de la gestión de calidad educativa y el rendimiento escolar de los estudiantes del nivel secundaria en la Institución Educativa “Pedro Ruiz Gallo”, distrito de Chorrillos, Lima – 2014*. El objetivo de la investigación fue establecer la relación entre la gestión de la calidad educativa y el rendimiento escolar de los estudiantes del nivel secundaria de la I.E. Pedro Ruiz Gallo del distrito de Chorrillos. La metodología correspondió

a investigación descriptiva correlacional en una muestra de 127 estudiantes a quienes se les aplicó un cuestionario de 35 ítems en escala Likert. Los resultados de la prueba Chi cuadrado arrojaron que la gestión de calidad educativa se relaciona directa y significativamente con el rendimiento escolar.

Rodríguez (2016) realizó una investigación titulada *Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las Mypes en los servicios de venta de electrodomésticos en el distrito de Juanjui, año 2016*. Tuvo el objetivo de conocer los detalles de la gestión de calidad y la competitividad de las Mypes referidos a los servicios de venta de electrodomésticos para el distrito de Juanjui, dicho estudio fue realizado bajo el enfoque cuantitativo, se aplicó el diseño no experimental, transversal con un nivel de tipo descriptivo. Se trabajó con una muestra de 6 microempresas a las cuales se les aplicó un cuestionario con 20 preguntas. Entre los resultados se tiene que el 100% de estas Mypes son formales, el 100% cuentan con menos de 10 trabajadores permanentes, el 50% de ellas tiene un tiempo mayor de 4 años de permanencia. Concluye que la gestión de calidad en las Mypes mejora el rendimiento del negocio; también, que la capacitación favorece la gestión de calidad de la empresa.

López (2017), efectuó una investigación *Clima laboral y el desempeño organizacional en el Hospital Hermilio Valdizán 2015*. El objetivo de su estudio fue determinar la relación entre el clima laboral y el desempeño organizacional en el Hospital Hermilio Valdizán, 2015. El estudio tiene un enfoque cuantitativo, con un diseño correlacional de corte transversal. La población estuvo conformada por enfermeras y médicos del hospital constituyéndose una muestra de 64 personas a quienes se aplicó un cuestionario de 50 ítems. Los datos recopilados fueron procesados mediante el software SPSS y se aplicó la prueba Chi cuadrado para la contrastación de las hipótesis. El autor concluyó en que el clima laboral se relaciona directamente con el desempeño organizacional en el Hospital Hermilio Valdizán.

Aliaga (2014) desarrollo la investigación titulada *Gestión de la calidad en el desempeño organizacional de la facultad de administración de empresas de la Universidad Nacional del Centro del Perú, 2013*. El estudio tuvo el objetivo de

determinar cómo influye la gestión de la calidad en el desempeño organizacional de la facultad de administración de empresas de la UNCP. La investigación se efectuó con el enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, nivel explicativo, con un diseño no experimental, transversal y correlacional. Los resultados arrojaron que la gestión de calidad tiene una relación positiva y directa en el desempeño organizacional de la facultad de administración de empresas de la UNCP, otro resultado hallado es que tanto la gestión de calidad como el desempeño organizacional se encuentran en un nivel bajo. Finalmente plantea la propuesta de implementar la gestión de calidad según la norma ISO 9001.

Oré (2017), en su tesis titulada Gestión y desempeño en un Hospital de Essalud, Cañete, Lima, 2017, presentó como objetivo de investigación determinar la relación entre la variable prácticas de gestión de calidad y la variable desempeño organizacional en el Hospital Essalud de Cañete. El diseño de la investigación fue no experimental, transversal y de tipo correlacional. La muestra utilizada estuvo conformada por 10 directivos y 33 médicos del hospital a quienes se les aplicó una encuesta. Los resultados hallados indican que existe una relación directa y significativa ($r=0,803$ y $p_valor < 0,05$) entre las prácticas de gestión de calidad y el desempeño organizacional. También halló una correlación significativa entre las variables prácticas de liderazgo y el desempeño organizacional en el Hospital Essalud de Cañete ($r= 0,68$ y $p_valor = 0,00$); entre las variables prácticas de planificación estratégica de la calidad y el desempeño organizacional, ($r= 0,63$ y $p_valor = <0,05$), entre las prácticas de gestión de la calidad orientada hacia el paciente y el desempeño organizacional ($r =0,645$ y $p_valor = 0,00 < 0,05$), entre las prácticas de gestión de la calidad de la información y el desempeño organizacional ($r=0,613$ y $p_valor = 0,00$), entre la dimensión prácticas de gestión de calidad de recursos humanos y la variable desempeño organizacional ($r = 0,706$, y $p_valor = 0,00 < 0,05$), entre la dimensión gestión de los procesos y la variable desempeño hospitalario ($r = 0,684$ y $p_valor = 0,000 < 0,05$). Como conclusión menciona que el desempeño organizacional global del Hospital Essalud Cañete fue calificado como de nivel regular y malo (90%), según percepción de los médicos y directivos al analizar las variables: resultado del desempeño, eficiencia y efectividad, continuidad de los procesos, y empleo de recursos.

1.3 Teorías relacionadas a la variable gestión de calidad

1.3.1 Gestión de calidad

Después de la mitad del siglo XX se prestó mayor atención a la gestión de calidad, fueron debido a los conceptos de planeación, control, aseguramiento y mejoramiento. Es con el repunte industrial de Japón que se comienza a estudiar las razones de su éxito.

Aldana y otros (2010) afirman que:

La calidad es un factor exclusivo de los seres humanos, desde que el mundo existe. Se originó desde que el hombre primitivo apareció el cual tenía que conseguir sus alimentos para aliviar su hambre, creando sus herramientas de ataque y defensa buscando el abrigo para lidiar con el frío y protección para el calor sobreviviendo a un clima y entorno desafiantes. Con el transcurrir del tiempo el hombre fue adquiriendo nuevas técnicas de *pesca* y cultivo así como mejores métodos de conseguir cubrir sus necesidades básicas alcanzando grandes cambios que le facilitaban la vida optimizando resultados que le daban mejor calidad de vida llegando de esta forma a dominar el mundo ya en la edad media con los llamados artesanos que manejaban los bienes de producción y de consumo. (p. 52)

Los autores Camisón, Cruz y Gonzáles (2006) manifiestan que:

Para hablar de calidad objetiva se debe comparar un desempeño en relación a un estándar, cuyas características puedan ser sujetas a una cuantificación con métodos ingenieriles o tecnológicos, por lo tanto esta medición es completamente ajena a la persona que lo produce o que obtiene el producto. Por otro lado, la calidad subjetiva es inherente al reconocimiento o a la medición del valor que dan las personas, se mide de forma cualitativa mediante instrumentos de satisfacción del cliente (p. 148-149)

Se afirma que la calidad en educación es un camino, no un logro limitado. El colegio que lo recorre se diferencia especialmente por tener implantado en toda la organización un sistema de mejora continua por el cual se avanza diariamente.

Senlle y Gutiérrez (2005) señalan que:

Muchos responsables de centros educativos desconocen las oportunidades de mejora que le brinda la implementación de un sistema que mantuviera un control sobre la organización, un perfeccionamiento continuo buscando el bienestar y la satisfacción tanto de los estudiantes como de la sociedad. (p.3)

Según Udaondo (1992), la Gestión de calidad es:

Una asociación de ideas y acciones que se van a ir efectuando paso a paso para conseguir la satisfacción, incorporándolo como proceso de gestión que es como se traduce el concepto “management” que alude a la administración, control y organización de acciones. (p.5).

Mientras que, para Atkinson (1990) se trata de

La responsabilidad que tiene toda la organización para realizar bien las cosas, es decir, esta involucra a todos los individuos que integran la empresa y en consecuencia para que esta gestión de la calidad sea exitosa y prospera deberá ser, por lo tanto, para que la gestión de la calidad sea próspera y exitosa, debe ser valorada por todos los integrantes de la empresa. (p. 24).

La gestión de calidad según Lepeley (2007) es:

Un sistema basado en la filosofía de hacer bien las cosas para poder obtener la satisfacción de los clientes, o usuarios. Para que el producto sea satisfactorio se hace necesario que la cadena productiva también tenga la misma idea y persiga los mismos objetivos de la organización. (p. 14)

Se puede decir entonces que la gestión de calidad no puede considerarse como un proceso aislado, sino que es un proceso sistemático e integral aplicable y adaptable a todos los campos tanto económicos y sociales. Bajo esta premisa se debe encarar la gestión de la calidad como un desafío personal y aceptarla como un reto del cual depende que la empresa perdure.

De acuerdo con Gutiérrez la gestión del sistema de calidad deberá mostrar que la empresa se encuentra apta para proveer de un servicio que reúna los requerimientos por parte de los clientes y según reglamentación. En la que se logre la ejecución adecuada del sistema para la satisfacción del cliente y además se considere la prevención de la no conformidad y proceso de perfeccionamiento continuo. (Gutiérrez ,2005),

Entonces para definir la Gestión de calidad se dirá que, es la manera en la que una organización visualiza su futuro, en la que programa estrategias y evalúa lo que resulta en función de la calidad siempre mirando a una evolución continua.

En conclusión, la finalidad de la gestión de calidad es lograr la satisfacción de los usuarios de acuerdo a los procedimientos acordados con el personal de la organización, minimizando los costos y buscando una mayor ventaja de los insumos en beneficio de la misma, basándose en el crecimiento continuo de sus recursos.

Definición de calidad total

Gutiérrez (2010) comenta que:

En la década de 1980, se tomó pleno conocimiento del valor estratégico de la calidad, de su mejora y del beneficio de tener satisfecho al usuario, con lo que se empezó a difundir lo realizado por los japoneses; por esta situación se da inicio a programas de gestión de calidad total en todo el mundo como una estrategia de optimización de la competitividad, surge entonces variadas investigaciones referentes al control de la calidad total y herramientas. (p.14)

La norma ISO-9000 aparece en 1987 para dar a conocer los estándares de calidad con el fin de concientizar a las organizaciones de la ventaja competitiva y estratégica que se representa lograr esta calidad y la oportunidad de negocio que significa contar con este certificado.

Actualmente se puede mencionar que el movimiento de la calidad se ha expandido llegando a formar parte de las prácticas directivas, metodologías y estrategias que hacen posible que los trabajos realizados por las organizaciones gocen de efectividad y eficacia permitiéndoles cumplir con su misión y visión. Pero a la vez debemos tener en claro que esto supone un análisis estratégico del entorno para poder desarrollar ventajas que la hagan ser competitivas ya que es una época en la cual la información es pública gracias a la tecnología y un mercado globalizado en la que tengamos la posibilidad de aplicar diferentes estrategias para hacer las cosas cada vez mejor, rápido y a menor costo, involucrando el talento humano con que cuenta la organización. (Gutiérrez, 2010, p.15-16)

Para implantar los modelos de la calidad de gestión total desde un enfoque GTC son actualmente muy abundantes, de los cuales vamos a considerar la del modelo Malcolm Baldrige (MBNQA)

Tabla 1

Modelos de calidad de gestión total

Malcolm Baldrige (MBNQA)	Modelo de Excelencia EFQM	Modelo Deming Prize
1. Liderazgo	1. Políticas de dirección y su despliegue	1. Políticas de dirección y su despliegue
2. Planificación estratégica	2. Política y estrategia	2. Desarrollo de nuevos productos, innovación de procesos
3. Enfoque en el cliente y el mercado	3. Personas	3. Mantenimiento y mejora
4. Medida, análisis y gestión del conocimiento	4. Alianzas y recursos	4. Recogida, transmisión y utilización de la información sobre calidad
5. Enfoque en los recursos humanos	5. Procesos	5. Sistemas de dirección
6. Gestión por procesos	6. Resultados en los clientes	6. Análisis de información y utilización de las TI
7 Resultados	7. Resultados en las personas	
	8. Resultados en la sociedad	
	9. Resultados clave	

Fuente: Gestión de la calidad Camisón, Cruz, y Gonzales, T 2006 p. 703

Como modelos o teorías para la calidad educativa se tienen diversas corrientes sobre la medición y reconocimiento de la calidad. En el enfoque de excelencia de Malcolm Baldrige es que se han basado los dos grandes modelos de calidad total.

Este modelo señala que los objetivos de los directivos de una empresa pueden ser dirigidos hacia la organización y planificación de estrategias, por ello tienen la obligación de direccionar, el desempeño organizacional enfocándose en los resultados. En ese sentido, para medir el desempeño se debe hacer en base a indicadores y el conocimiento organizativo debe ser la parte fundamental sobre la cual se establecerán las principales técnicas y tácticas, ellas deben estar vinculadas con los procesos y la optimización de recursos, de esta manera habrá mejoras en el desempeño organizacional y el bienestar del usuario y otros interesados.

El modelo de Malcolm Baldrige se estructura con los criterios que a continuación se presentan:

Criterio 1: El liderazgo

Criterio 2: La planificación estratégica

Criterio 3: El enfoque basado en el cliente y el mercado.

Criterio 4: La medida, el análisis y la gestión del conocimiento.

Criterio 5: El enfoque optimizando los recursos

Criterio 6: La gestión por procesos

Criterio 7: La gestión por resultados

La dirección general asume el papel de líder que promueve la gestión y ejecución de este proceso de evaluación de la calidad y promoción de la calidad. En él, se realiza la evaluación de distintos atributos presentes en el sistema, como son el proceso educativo, el proceso administrativo o gestión de recursos con el objetivo de obtener elevados niveles de rendimiento escolar y servicios que percibe de modo que el estudiante se encuentre satisfecho tras su paso por la institución.

1.3.2 Dimensiones de la variable gestión de calidad

Liderazgo

El liderazgo tiene la responsabilidad final de establecer la dirección estratégica y establecer sistemas que faciliten el desempeño de la organización. El liderazgo tiene múltiples dimensiones: Creación de un propósito unificador, motivación del cambio, gestión del medio ambiente, y fomentar un enfoque participativo para mejorar el rendimiento.

Para Camisón, Cruz y Gonzales (2006):

Los directivos señalan la visión, misión, los valores de la organización y también las expectativas del desempeño. Dentro de la organización se va preparando a los futuros líderes, se observa el nivel de comunicación con los empleados, como favorece el clima laboral, el comportamiento ético y elevando el desempeño organizacional. (p. 706)

Se promueve aquí que los líderes establezcan por objetivo la creación y mantención de un ambiente interno, que implique la satisfacción de los colaboradores y por tanto el éxito de la empresa.

El liderazgo en su real dimensión se puede mencionar que tiene la tarea vital de diseñar la parte estratégica y así mismo construir esos canales que estén dirigidos a encaminar y proveer los medios necesarios para que el desempeño de la institución sea la óptima y la esperada. Es por ello que el liderazgo en sus múltiples dimensiones deberá buscar pues la creación del objetivo unificador al igual que impulsar, estimular el cambio, además de fomentar el enfoque que propicie la participación como puente para optimizar el rendimiento, en cual debe estar ligada también a la gestión del medio ambiente en la cual se deberá contribuir al desarrollo sostenible de la misma (Oré, 2017, p. 20).

En ese sentido, debemos considerar que el liderazgo trae consigo la creación de un ambiente, en la que las personas en su desarrollo penetran en el conocimiento de la realidad, logrando así que cada individuo en toda su plenitud puedan ser capaces de participar en lo que acontece en el ambiente mundial, teniendo como principio el inicio de la creación de nuevas realidades (Senge, 1988, p. 172).

Chiavenato (2000) agrega del poder que ejerce la relación interpersonal sobre una determinada realidad, haciendo uso de la comunicación con el fin de lograr los objetivos específicos es importante.

Se puede mencionar en su amplitud por definirla, es el ejercido predominio en una determinada situación, en la cual a través del uso de la comunicación natural de la persona, la cual tendrá como fin único y estará acompañado por el interés y en su fin natural a la persecución de lograr diversos objetivos específicos debidamente señalados.

Orientación para el estudiante, padre de familia y la educación publica

Ore (2017) indica que se refiere a cómo” la organización atiende las necesidades y expectativas del cliente y cuan efectiva es la organización en términos de manejo de las relaciones con el cliente” (p.21)

Es decir, que representa en su ser a como la institución se preocupa por atender las necesidades e intereses de los clientes, estando atento en todo momento en que medida la institución cuida y maneja de la mejor manera las relaciones interpersonales con el cliente como fin único de todo lo perseguido en la esencia del servicio prestado.

“Al convertirse en una organización orientada al cliente está la convierte en un primordial reto que experimentan las organizaciones” (Armstrong, 1999, p. 43). Según el autor toda organización dentro de sus fines y retos persigue y está encaminada a lograr ser una organización para el cliente, en la cual va a residir todo lo que pueda organizar y desarrollar.

Ore (2017) agrega que “la adaptación e implementación de estrategias dirigidas a mejorar la satisfacción del cliente debe ser la principal preocupación de toda organización” (p. 21).

En ese aspecto la principal preocupación de toda institución está destinada a buscar y desarrollar estrategias que en su naturaleza, busquen la satisfacción del cliente, que constituye el principal elemento en la que toda institución pone su mirada e interés para que esté a gusto y se sienta satisfecho con lo que se le pueda brindar. En el caso particular del colegio de Chosica ahí también radica el ser de su buen desempeño.

Información y análisis

La información y el manejo de datos se constituyen en un componente importante para tener un enfoque enmarcado hacia el cliente, la cual está encaminada a lograr la calidad deseada y se visualiza en el éxito y perfeccionamiento del desempeño.

La gestión de la calidad TQM en todo momento va a ser uso de esta información y así tomar las decisiones más adecuadas y beneficiosas para la organización.

Ore (2017) señala que “este elemento se refiere al alcance, la gestión y el uso de datos e información para mantener un enfoque en el cliente, orientado a la calidad basada en la excelencia y la mejora del desempeño” (p. 44).

El autor manifiesta que el manejo y alcance de la información, el uso de datos ayudará a la organización a cuidar el enfoque hacia el cliente, la cual servirá para mantener la orientación centrada en la búsqueda de la calidad, cimentada en lograr la perfección y mejora del desempeño de la organización en todo ámbito, la cual redundará en prestar un servicio óptimo y de calidad en beneficio del cliente.

Ore (2017) agrega que “existen varias técnicas de gestión de la calidad TQM tales como gráficos de Pareto y análisis de causa y efecto que están orientados a ayudar a las organizaciones a procesar la información de manera efectiva” (p. 21).

Entonces podemos manifestar que la gestión de calidad TQM al contar con estas técnicas, facilitan el procesamiento de la información de manera muy eficaz y efectiva, haciendo posible que la organización pueda contar de manera oportuna e inmediata con la información que es de vital importancia, ya que esta le brindará la posibilidad de tener una mirada y visión amplia que puede ayudar a la organización.

Gestión de los recursos humanos

La manera como se dirige los recursos humanos en las organizaciones va a determinar su éxito y logro de sus objetivos planteados, por ello es necesario dar una mirada y especial atención al grupo humano que compone una organización para que ellos se sientan identificados y puedan sumar esfuerzos en beneficio de la organización.

Según Camisón, Cruz y Gonzales (2006) “las acciones deben estar dirigidas para potencializar al máximo las cualidades de los empleados apuntaladas con las metas y fines de la empresa” (p. 707)

También Ore (2017) señala que “este elemento en particular aborda la eficacia del personal acorde a los lineamientos de la empresa a la hora del reclutamiento, contratación, entrenamiento y desarrollo, comunicación, seguridad laboral y satisfacción” (p. 21)

Este componente específico trata de recopilar el valor que tiene los recursos humanos en toda organización en la cual debemos poner todo el énfasis necesario en lo que se refiere a reclutamiento, entrenamiento y desarrollo comunicación, seguridad laboral y sobre todo la satisfacción porque a través de ellos la organización lograra que se desenvuelva de manera óptima encaminada a lograr los objetivos trazados por la organización.

Garavan citado por Oré (2017) sostiene que “el recurso humano tiene el impacto más profundo en el desempeño de la organización”. (p. 21)

Efectivamente podemos mencionar que el recurso humano posee el impacto directo y muy cercano en el desempeño de toda organización, ya que esta constituye el elemento que permite que la organización pueda tener un desempeño eficiente y de calidad.

Atención al cliente:

Se refiere a cómo la organización cumple con atender en su totalidad a los requerimientos del usuario y cuán efectiva es la organización en términos de manejo de las relaciones con el cliente. Convertirse en una organización orientada al cliente se convierte en uno de los primordiales retos a los que se enfrentan las instituciones. (Armstrong, 1999); la adaptación e implementación de estrategias dirigidas a mejorar la plena satisfacción del consumidor esto debe ser la principal preocupación de toda empresa.

Planificación estratégica:

Para David (2001) la planificación estratégica es:

Una habilidad que requiere práctica; las organizaciones que más practican esta habilidad tienen una oportunidad de mejorar su

rendimiento. Este elemento se centra en cómo las organizaciones van formulando e implementando sus planes con una visión enfocada en el consumidor o usuario y en la fuerza laboral de los empleados. (p. 34)

Esta se centra en el análisis que realiza la organización para la definición y formulación de sus políticas y estrategias, llevándolas a los planes y tareas que confieren a la calidad. Este criterio aduce a la manera en que la estrategia de la organización muestra su concepción sobre la mejora continua y cómo la ejecuta mediante el cumplimiento de sus planes anuales.

Gestión de procesos:

Desde la perspectiva de un sistema abierto, las organizaciones son vistas como una serie de subsistemas que se integran para un sistema unificado (Doyle 2000). Este elemento de TQM es responsable de evaluar cómo las organizaciones diseñan e introducen sus productos y servicios; analiza toda la cadena de suministro. Deming (1986) consideró a las organizaciones como procesos interrelacionados, y que la mejora en estos procesos es la base para mejorar el rendimiento.

Resultados de rendimiento:

Elg, Palmberg y Kollberg (2013) señalan que varios elementos constituyen la base para este elemento: calidad del desempeño, desempeño operacional y desempeño empresarial, satisfacción del cliente, crecimiento organizacional y satisfacción de los empleados.

1.3.3 Teorías relacionadas a la variable desempeño organizacional

Desempeño organizacional

Hablar de desempeño involucra referirse al rendimiento y la manera en que se ejecutan las actividades para el cumplimiento de dicha labor, este pensamiento debe llevarse al contexto organizacional en donde para lograr cumplir los objetivos se debe elaborar diversas estrategias, planificar acciones, evaluar cumplimientos etc.

Por ello Lusthaus, Adrien, Anderson, Carden y Montalván (2002) manifiestan lo siguiente:

La concepción sobre las organizaciones y su desempeño han ido modificándose, desde lo referente a las actividades laborales, las personas y los organigramas para enfocarse en la importancia del personal, de los clientes y demás interesados directos, por ello se habla más acerca de la evaluación del desempeño organizacional. (p.97)

Por otro lado el desempeño organizacional es el resultado de la dinámica de la fabricación de productos y servicios de una organización que constituye la razón de ser de la misma (citado en Morris, Rodríguez, Vizán, Martínez y Gil, 2013, p.2).

El desempeño organizacional, se puede decir que es el grado en que se han logrado o cumplido los resultados de la gestión planificada de una organización teniendo como referencia su misión, objetivos, metas procesos, actividades, productos o servicios que van a influir en la calidad y tendrá como resultado la satisfacción del cliente y también a las partes interesadas como son las otras organizaciones, la sociedad, el Estado, etc.

La evaluación del desempeño ayuda a la mejora continua en las organizaciones al identificar buenas prácticas y también por copiarse de la competencia ocasionando mejoras en el rendimiento. También ayuda a que las organizaciones identifiquen las áreas de baja participación para tomar medidas correctivas y encaminarse a mejorar el rendimiento.

Ante esto las organizaciones tienen claro que el desempeño individual y colectivo de sus participantes es vital en el desarrollo y permanencia de la empresa.

La definición más extensa de desempeño es el de efectividad organizacional. La cual tiene como base la idea de que una empresa está conformada por varias personas con diferentes características, con diferentes

metas que pueden entrar en conflicto y por lo tanto mide, aspectos relacionados con la satisfacción de sus miembros.

El desempeño organizacional abarca diversas variables relacionadas de manera directa o indirecta con los costos como son liderazgo, poder, demanda, competencia, ética, gobierno, etc., las cuales van a ser cuantificadas, evaluadas y permitirá tomar decisiones de mejora de la organización.

La medición del desempeño en estudios sobre la calidad total (TQM)

El desempeño organizacional también se puede medir mediante los criterios de evaluación de los llamados modelos de la gestión de calidad total (TQM). En realidad mediante la práctica de gestión de la calidad total se promueve la orientación a resultados y desempeños superiores de las organizaciones como un indicador del éxito de la innovación de las condiciones de la gestión de calidad total.

Al respecto, Perdomo y Gonzales (2004) agregan que, aunque hay mucha literatura sobre la calidad y su ciclo de generación no hace referencia sobre los resultados como un factor a evaluar, por ello es que debe darse al logro de los resultados empresariales ya que son fruto de la puesta en marcha de un sistema integral de gestión de calidad.

A partir de la afirmación de que la gestión de la calidad es una política de gestión integral fundamentada en la innovación permanente de la calidad de producción y de los procedimientos para llegar a cubrir todas las expectativas del cliente, por lo que este sistema de dirección del comportamiento y de desarrollo organizacional va permitir mejorar los logros de las instituciones. Siendo entonces que la gestión de la calidad total (TQM) un enfoque multidimensional que está en constante mejora de los estándares de la calidad, de los premios y modelos de evaluación, de las técnicas, instrumentos y herramientas de control de calidad, constituyéndose a la vez en una metodología para evaluar los productos y servicios en términos de calidad como una medida del desempeño en la gestión misma y en sus resultados.

El análisis del desempeño organizacional viene a ser un paso importante en la evaluación del desempeño, pues dentro de una organización cada área puede asumir un concepto diferente de lo que significa un buen desempeño, está en los altos mandos en unificar ideas y señalar los objetivos organizacionales.

1.3.4 Dimensiones de la variable del desempeño organizacional

Resultado de desempeño

No es más que la cuantificación del rendimiento alcanzado en un periodo de tiempo, son los logros en base a los objetivos planteados, para Chiavenato (2007) es “un sistema preponderante en la gestión de dirección administrativa” (p. 386), es una parte del control en la administración moderna.

El desempeño se encamina en el logro de resultados y servicios para los clientes dentro y fuera de una organización. Por lo cual los servicios prestados en el colegio tienen por objetivo brindar un servicio óptimo para el desarrollo integral y además lograr su satisfacción.

Eficiencia

Es un término que en el ámbito de la producción es muy empleado, se puede definir a la eficiencia una proporción que expresa una comparación entre los resultados que se han logrado en relación función a los gastos para la consecución de sus objetivos. (Lusthaus, Adrien, Anderson, Carden y Montalván, 2002, p. 123).

Podemos entonces interpretar que la eficiencia está relacionado con los resultados alcanzados, con los objetivos logrados frente al empleo de los recursos que se han utilizado, por este motivo podemos mencionar que cada vez más se juzga el desempeño de la organización por la eficiencia que ella presente.

Efectividad

Se puede decir que la efectividad es “la capacidad que posee una institución para activar su núcleo de poder para la gestión de la producción y adaptación”. (Paul E. Mott).

Podemos mencionar que la efectividad en una organización es el requerimiento anterior para que una organización tenga éxito, es así que podemos definir a la efectividad de una organización como la medida en la que la institución es competente para conseguir sus propósitos. (Lusthaus, Adrien, Anderson, Carden y Montalván, 2002, p. 117).

Las metas se harán evidentes por lo que se muestra del trabajo que se ha efectuado en la empresa siendo el requisito previo para el logro de sus metas. Entonces es recomendable que toda empresa sea efectiva y eficiente organización efectiva sea también eficiente, aunque no siempre una organización efectiva va a ser eficiente.

Continuidad

Una parte importante del desempeño organizacional está referido a la continuidad pues ésta le va permitir perpetuarse en el mercado; ya que, en la medida en que la institución se preocupe en satisfacer las prioridades del cliente y estas a los largo del tiempo van cambiando entonces la organización también debe cambiar para ser competitiva y lograr perpetuarse.

Según Lusthaus, Adrien, Anderson, Carden y Montalván (2002) la continuidad se refiere a la competencia que puede presentar una organización para satisfacer las necesidades y así pueda lograr la ayuda de sus principales interesados directos en los tiempos pasado, presente y futuro.

El desempeño organizacional en el aspecto de la continuidad se refiere a la cualidad que posee la institución para relacionar con la capacidad de la organización de conservar sus objetivos en concordancia con las prioridades evolutivas de su personal, de tal forma que la organización va mejorando e innovando para seguir satisfaciendo las necesidades de sus interesados.

En este contexto “la institución debe brindar a las personas de su entorno las facilidades de bienes y servicios requeridos”. (Lusthaus, Adrien, Anderson, Carden y Montalván, 2002, p. 127)

Entonces podemos manifestar que la institución tiene la responsabilidad de facilitar los bienes y servicios a sus entes cercanos.

Empleo de recursos

La capacidad organizacional viene a ser el talento del personal para con sus buenas prácticas poder cumplir satisfactoriamente con el desarrollo de las acciones.

La evaluación de los mecanismos de gestión vinculados con los diferentes aspectos que comprenden el empleo de los recursos entre los que podemos mencionar: los empleados, el plano económico y de instalaciones que nos ayuda entender y aplicar de manera eficiente el uso de los recursos organizacionales (Lusthaus, Adrien, Anderson, Carden y Montalván, 2002; p. 12).

Son estos indicadores los que permiten a la institución mostrar su performance e intervenir directamente en el desenvolvimiento positivo de la organización.

La capacidad de la prestación de servicios en el colegio refleja aspectos que están directamente relacionados con la dignidad, la comunicación, la autonomía, la prontitud del servicio, el acceso, la calidad de los servicios brindados y la elección del proveedor. La productividad se refiere a la medida en que los recursos empleados por el colegio se utilizan de manera eficiente en la búsqueda de la eficacia.

Gestión del rendimiento

La gestión del rendimiento como un proceso por parte de la organización en la que busca establecer metas y comprobar regularmente el progreso encaminado al logro de esas metas. Por lo tanto se debe incluir actividades que aseguren que los

objetivos de la organización se lleguen a cumplir de manera eficaz y eficiente. Podemos mencionar que el objetivo de la gestión del rendimiento será el de garantizar que la organización y sus subsistemas (procesos, departamentos, equipos, etc.) trabajen conjuntamente para lograr los resultados deseados por la organización. La gestión del rendimiento tiene una amplia variedad de aplicaciones, como el desempeño del personal, el desempeño de la organización.

La organización puede lograr la gestión eficaz del desempeño de la organización procurando ser parte de algunas actividades como:

- Intercambio continuo de sugerencias y comentarios para el logro de objetivos.
- Revisar continuamente el progreso.
- Priorizar los resultados deseados.
- Interesarse para mejorar el progreso y servicios brindados.

El desempeño de la organización siempre está encaminada a lograr el desarrollo óptimo de los servicios que se ofrecen. Por ello el colegio procura en todas sus acciones reflejar como interés único la atención y brindar un servicio eficaz y eficiente a los estudiantes y padres de familia que son la razón de ser de la institución educativa.

1.4. Formulación del Problema

En esta investigación se ha optado por emplear la metodología de la gestión de la calidad total (TQM) para evaluar la gestión de calidad y el organizacional del colegio, para lo cual se han planteado los siguientes problemas:

1.4.1 Problema general

¿Existe relación entre la gestión de calidad y el desempeño organizacional en un colegio de Chosica, Lima 2018?

1.4.2 Problemas específicos

Problema específico 1

¿Existe relación entre las prácticas de liderazgo y el desempeño organizacional en un colegio de Chosica, Lima 2018?

Problema específico 2

¿Existe relación en la orientación hacia el estudiante, padre de familia y la educación pública y el desempeño organizacional en un Colegio de Chosica, Lima 2018?

Problema específico 3

¿Existe relación entre la información y análisis y el desempeño organizacional en un Colegio de Chosica, Lima 2018?

Problema específico 4

¿Existe relación entre orientación a los recursos humanos y el desempeño organizacional en un Colegio de Chosica, Lima 2018?

1.5 Justificación del estudio

El estudio sobre la gestión de calidad y el desempeño organizacional en un Colegio de Chosica, Lima; se formula porque el sector educación en nuestro país actualmente atraviesa por una necesidad de mejora en la calidad de atención. La que evidencia la necesidad de llevar estudios para analizar esta problemática y plantear propuestas orientadas a mejorar los indicadores de gestión y desempeño.

El estudio contribuirá a conocer cómo se gestiona en un Colegio de Chosica, teniendo como referencia, los criterios de la gestión de la calidad total (TQM) y en qué medida se puede colaborar para optimizar la labor educativa mejorando los indicadores de desempeño educativo.

1.5.1 Justificación Teórica

Este estudio se realizó con el propósito de aportar al conocimiento existente sobre la gestión de calidad enfocado a un colegio y la relación con su desempeño organizacional, dichos resultados de esta investigación podrán ser incorporados como conocimiento, ya que se estaría demostrando que la adecuada gestión de la calidad en un colegio mejora el nivel de desempeño organizacional de una institución.

Así mismo se debe mencionar que, aunque” en la gestión de calidad se hace necesario coordinar, dirigir y controlar las actividades que se requieren dentro de la organización para superar el estándar existen trabajos que demuestran que una implementación efectiva favorece la rentabilidad de la organización encaminándola hacia el éxito.

1.5.2 Justificación Metodológica

La investigación es importante en la medida que los métodos, procedimientos y técnicas e instrumentos que se emplearan permiten identificar las características de la gestión de calidad en relación al desempeño organizacional.

También pretende brindar información respecto a las variables, la metodología en recolección de datos, los instrumentos estandarizados utilizados para su análisis y los resultados encontrados.

1.5.3 Justificación Práctica

Se justifica desde el nivel práctico porque los resultados de la investigación serán de utilidad para las instituciones públicas y para la red de colegios de Chosica, aportando al sostenimiento y mejora de la gestión de calidad y desempeño organizacional; constituyéndose en una fuente de referencias para futuras

investigaciones, que son de interés para diferentes profesionales así como para cualquier persona interesada en el tema. Además la investigación permitirá reafirmar la importancia de la adecuada gestión de calidad y el desempeño organizacional.

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis general

Existe relación significativa entre la gestión de calidad y el desempeño organizacional en un colegio de Chosica, Lima 2018.

1.6.2 Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Existe relación significativa entre las prácticas de liderazgo y el desempeño organizacional en un colegio de Chosica, Lima 2018.

Hipótesis específica 2

Existe relación significativa en la orientación hacia el estudiante, padre de familia y la educación pública y el desempeño organizacional en un colegio de Chosica, Lima 2018.

Hipótesis específica 3

Existe relación significativa entre la información y análisis y el desempeño organizacional en un Colegio de Chosica, Lima 2018.

Hipótesis específica 4

Existe relación significativa entre orientación a los recursos humanos y el desempeño organizacional en un colegio de Chosica, Lima 2018.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la gestión de calidad y el desempeño organizacional en un colegio de Chosica, Lima 2018.

1.7.2. Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Identificar la relación entre las prácticas de liderazgo y el desempeño organizacional en un colegio de Chosica, Lima 2018.

Objetivo específico 2

Determinar la relación en la orientación hacia el estudiante, padre de familia y la educación pública y el desempeño organizacional en un colegio de Chosica, Lima 2018.

Objetivo específico 3

Analizar la relación entre la información y análisis y el desempeño organizacional en un colegio de Chosica, Lima 2018.

Objetivo específico 4

Establecer la relación entre orientación a los recursos humanos y el desempeño organizacional en un colegio de Chosica, Lima 2018.

II. Método

2.1. Diseño de Investigación

Enfoque

El estudio fue realizado con el enfoque cuantitativo, en ella “la recopilación de datos es usada para comprobar la hipótesis, teniendo como sustento a la cuantificación numérica y los resultados del análisis estadístico, que permitirán establecer patrones de comportamiento y además comprobar teorías” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 4).

Tipo

La investigación es de tipo básica, según Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2014) porque “busca poner a prueba los fundamentos teóricos sin ninguna intención de aplicar resultados a problemas prácticos. El investigador se preocupa por el desarrollo del conocimiento científico” (p. 92).

Método

El estudio fue no experimental, transversal. Al respecto Carrasco (2009) señala que en el diseño no experimental “las variables ninguna forma de manipulación, no presenta grupo de control, solamente se dedican a estudiar y analizar los hechos y fenómenos de la realidad después de su ocurrencia” (p.59). Se dice transversal porque “se usa en la investigación para el estudio de hechos y fenómenos que ocurren en un momento determinado del tiempo” (Carrasco, 2009, p.72).

Nivel

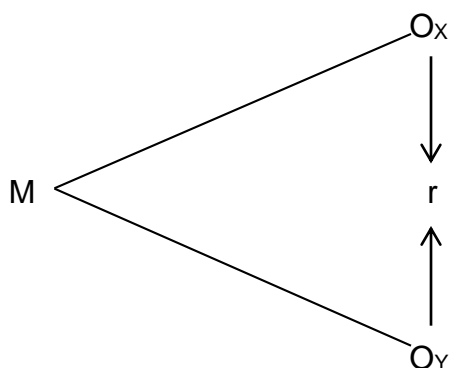
Se efectuó con un carácter descriptivo, según Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2014): “comprende la colección de datos para probar hipótesis o responder a preguntas concernientes a la situación corriente de los sujetos del estudio” (p. 92), es decir los datos que se lograron fueron efectuados en un periodo y tiempo determinado, también fue de nivel correlacional.

En ese sentido, Narváez manifiesta que todo estudio correlacional mide dos o más variables, en ella el objetivo es comprobar si estas se relacionan o no en el mismo sujeto, para después analizar la correlación. En ella se intentará predecir el

valor aproximado que podrá tener un conjunto de sujetos en una variable, en la que se conoce la conducta de otras variables que se relacionan. (Narváez 2009, p. 182)

Diseño

El diseño de la investigación fue correlacional. Se muestra el diagrama de diseño correlacional:



Dónde:

Ox: Observación de la variable gestión de calidad

Oy: Observación de la variable desempeño organizacional

r : Relación entre ambas variables

M : La muestra de la población

El trabajo de investigación tuvo como propósito conocer la relación que existe entre las dos variables que son gestión de calidad y el desempeño organizacional de los servicios que se brinda en un colegio de Chosica, Lima 2018.

2.2 Variables, Operacionalización

2.2.1 Definición conceptual de la variable gestión de calidad

Según Udaondo (1992), la Gestión de calidad es “una asociación de ideas y acciones que se van a ir efectuando paso a paso para conseguir la satisfacción, incorporándolo como proceso de gestión” (p.5)

2.2.2 Definición operacional de la variable gestión de calidad

La gestión de calidad se evaluará mediante las dimensiones detalladas e Instrumentos de Gestión; para dicho efecto se aplicará un cuestionario estructurado

en 22 ítems de acuerdo a las dimensiones. Los ítems se formulan según la siguiente escala de Likert: Nunca = 1, Casi nunca = 2, A veces = 3, Casi siempre = 4, Siempre = 5. Los resultados se presentarán mediante las siguientes categorías: deficiente, regular y eficiente

Tabla 2:

Operacionalización de la variable gestión de calidad

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Liderazgo	Importancia del estudiante			Deficiente
	Mejora de la atención		1=Nunca	(19-24)
	Dirección accesible	1, 2,3	2=Rara vez	Regular
	Adaptación de estrategias	4, 5, 6	3=Algunas veces	(25-29)
	Prácticas éticas del sector	7	4=Casi siempre	Eficiente
	Anticipación a la demanda		5=Siempre	(30-34)
Orientación hacia el estudiante, padre de familia y la educación pública	Aceptación de comentarios			Deficiente
	Atención a opiniones y sugerencias	8 .9	1=Nunca	(14-17)
	Atención de necesidades de los estudiantes	10, 11	2=Rara vez	Regular
	Comunicación e información	12	3=Algunas veces	(18-21)
	Comparación con otras instituciones		4=Casi siempre	Eficiente
	Tendencia del sector educación		5=Siempre	(22-25)
Información y análisis	Evaluación del desempeño			Deficiente
	operacional	13, 14	1=Nunca	(12-14)
	Evaluación integral	15, 16	2=Rara vez	Regular
	Indicadores de desempeño		3=Algunas veces	(15-17)
	Ajuste de desempeño		4=Casi siempre	Eficiente
	Evaluación de desempeño laboral		5=Siempre	(18-20)
Orientación a los recursos humanos	Trabajo en equipo	17, 18	1=Nunca	Deficiente
	Desarrollo de potencial	19, 20	2=Rara vez	(13-18)
	Entrenamiento de personal	21, 22	3=Algunas veces	Regular
	Capacitación y desarrollo		4=Casi siempre	(19-24)
	Ambiente seguro		5=Siempre	Eficiente
				(25-30)

Fuente: Elaboración propia

2.2.3 Definición conceptual de la variable Desempeño Organizacional

El desempeño organizacional es el grado en que se han logrado o cumplido los resultados de la gestión planificada de una organización sobre su misión, objetivos,

metas procesos, actividades, productos o servicios que, según el caso, interactúan e influyen sobre la calidad y la satisfacción del cliente, de manera interna a la organización como externo, así como de partes interesadas tales como la sociedad, el Estado u otras organizaciones. (Lusthaus, Adrien, Anderson, Carden y Montalván; 2002)

2.2.4 Definición operacional de la variable Desempeño Organizacional

El desempeño organizacional se evaluará mediante las dimensiones detalladas e instrumentos del desempeño; para dicho efecto se aplicará un cuestionario estructurado en 21 ítems de acuerdo a las dimensiones. Los ítems se formulan según la siguiente escala de Likert: Nunca = 1, Casi nunca = 2, A veces = 3, Casi siempre = 4, Siempre = 5. Los resultados se presentarán mediante las siguientes categorías: deficiente, regular y eficiente

Tabla 3:

Operacionalización de la variable desempeño organizacional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Resultado del desempeño	Satisfacción del estudiante	1, 2	1=Nunca	Deficiente
	Sistema de remuneración y beneficios	3, 4	2=Rara vez	(32-37)
	Expansión de los servicios	5, 6	3=Algunas veces	Regular (38-42)
	Calidad global del servicio	7, 8	4=Casi siempre	Eficiente
		9, 10	5=Siempre	(43-47)
Eficiencia y efectividad	Percepción del desempeño			
	Suficiencia de directivos		1=Nunca	Deficiente
	Suficiencia de especialistas		2=Rara vez	(9-10)
	Suficiencia de coordinadores	11	3=Algunas veces	Regular (11-13)
	Suficiencia de personal administrativo	12	4=Casi siempre	Eficiente
	Suficiencia de seguridad	13	5=Siempre	(14-15)
	Eficiencia técnica			
Continuidad	Efectividad de los procesos			
	Continuidad de la atención		1=Nunca	Deficiente
	Condiciones administrativas	14	2=Rara vez	(14-17)
	Continuidad en la atención especializada	15	3=Algunas veces	Regular (18-21)
	Oportuna y continua	16	4=Casi siempre	Eficiente
	Continuidad de la reposición de los insumos	17	5=Siempre	(22-25)
Empleo de recursos	Uso eficiente de recursos		1=Nunca	Deficiente
	Empleo con eficiencia los recursos	19	2=Rara vez	(9-10)
	Utiliza con eficiencia la infraestructura	20	3=Algunas veces	Regular (11-13)
		21	4=Casi siempre	Eficiente
			5=Siempre	(14-15)

Fuente: Elaboración propia

2.3 Población y muestra

2.3.1 Población

Tamayo (2003) manifiesta que la población “es la totalidad del fenómeno de estudio, de los cuales mediante datos se obtendrá la información para la investigación” (p. 58).

La población está constituida por todo el personal administrativo y coordinadores de un Colegio de Chosica. En la población se incluirán todos los especialistas del área de Bienestar del Colegio de Chosica mencionado, y los coordinadores de acuerdo al cargo ocupado en el área de Bienestar.

El autor López (1998) señala “cuando la población es reducida no es necesario extraer la muestra, es decir que se trabajará con toda la población, este tipo de muestra se le conoce como muestra censal” (p. 39)

En ese aspecto se tiene que la población fue pequeña por lo tanto no hubo ningún criterio de selección de muestra tomándose la totalidad de la población de un colegio de Chosica para la investigación

Tabla 4

Personal administrativo que labora en un colegio de Chosica

Personal	Cantidad
Coordinadores	2
Especialistas	50

Fuente: Elaboración propia en base al cuadro de asignación de personal

Criterios de inclusión

Para la investigación a realizada se tomó como criterios de inclusión a los coordinadores y administrativos que laboran en el área de Bienestar, ya que son la parte fundamental de la gestión de calidad del colegio.

Criterio de exclusión

Como criterio de exclusión no se consideró aquellos con una antigüedad laboral menor de 1 mes.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Para la recolección de datos se empleará la técnica de la encuesta tomando como unidad de análisis a las personas que laboran en el área de Bienestar del

Colegio de Chosica. Es así que Arias manifiesta que las técnicas para recolectar datos son muy diversas y que nos permiten obtener información. (Arias 1999, p.53)

Así mismo según Carrasco la encuesta viene a ser un proceso intencional de captación de las particularidades, caracteres y propiedades de aquellos objetos y sujetos de la realidad” (Carrasco 2010, p.282).

Para la investigación el instrumento según Arias (1999), Son aquellos instrumentos materiales que se utilizan en la investigación para recoger y recopilar información valiosa para el estudio.

Se utilizará como instrumento el cuestionario, según Hurtado (2010), señala “que está formado por un grupo de preguntas relacionadas con el suceso de estudio” (p.26).

Ficha técnica 1

Nombre del instrumento: Cuestionario de gestión de calidad

Adaptación: Br. Miriam Hetel Chinchay Huarcaya

Año: 2018.

Lugar: Institución Educativa del distrito de Chosica

Nivel de confianza: 95%

Margen de error: 5%

Tamaño muestral: 52

Tipo de técnica: Encuesta

Tipo de instrumento: Cuestionario

Fecha de trabajo de campo: 29 de noviembre de 2018

Escala de medición: Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre

Niveles y rangos: Bajo, regular, buena

Tiempo de duración: 10 minutos aproximadamente.

Tipo de aplicación: Individual.

Normas de aplicación:

Los docentes marcaron en cada ítem del cuestionario de acuerdo a una valoración cualitativa (Nunca, Rara vez, Algunas veces, Casi siempre y Siempre), con un total

de 22 ítems, distribuidos en cuatro dimensiones: liderazgo, orientación hacia el estudiante, padre de familia y la educación pública, información y análisis y orientación a los recursos humanos; es decir se medirá la percepción del personal directivo de un colegio de Chosica, Lima 2018.

Ficha técnica 2

Nombre del instrumento: Cuestionario de desempeño organizacional

Adaptación: Br. Miriam Hetel Chinchay Huarcaya

Año: 2018.

Lugar: Institución Educativa del distrito de Chosica

Nivel de confianza: 95%

Margen de error: 5%

Tamaño muestral: 52

Tipo de técnica: Encuesta

Tipo de instrumento: Cuestionario

Fecha de trabajo de campo: 29 de noviembre de 2018

Escala de medición: Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre

Niveles y rangos: Bajo, intermedio, buena

Tiempo de duración: 10 minutos aproximadamente.

Tipo de aplicación: Individual.

Normas de aplicación:

Los docentes marcaron en cada ítem del cuestionario de acuerdo a una valoración cualitativa (Nunca, Rara vez, Algunas veces, Casi siempre y Siempre), con un total de 21 ítems, distribuidos en cuatro dimensiones: resultado del desempeño, eficiencia y efectividad, continuidad y empleo de recursos; es decir se medirá la percepción del personal directivo de un colegio de Chosica, Lima 2018.

Validez

El cuestionario que se utilizó en la investigación fue validado y se vio que es confiable su aplicación para la investigación basada en la opinión de expertos que dieron como resultado que era aplicable. Según Carrasco (2009) la validez es la medida que podemos decir que nos expresa con precisión los rasgos, dimensiones

o caracteres que pretendemos medir. La validez se da en diferentes grados, siendo necesario caracterizar el tipo de validez de la prueba.

Tabla 5

Validez del instrumento gestión de calidad

Validador	Resultado
Dr. Freddy Antonio Ochoa Tataje	Aplicable
Mg. María del Carmen Emilia Ancaya Martínez	Aplicable
Dr. Ricardo Lázaro Conde Aldude	Aplicable

Nota: La fuente se obtuvo de los certificados de validez del instrumento

Tabla 6

Validez del instrumento desempeño organizacional

Validador	Resultado
Dr. Freddy Antonio Ochoa Tataje	Aplicable
Mg. María del Carmen Emilia Ancaya Martínez	Aplicable
Dr. Ricardo Lázaro Conde Aldude	Aplicable

Nota: La fuente se obtuvo de los certificados de validez del instrumento

Confiabilidad

Para Carrasco (2009) es la propiedad que presenta un instrumento en el cual se van a obtener los mismos resultados luego de aplicarse una o más veces dicho instrumento a la misma persona en diferentes momentos. Para efectos de la investigación se acepta un valor $> .8$ en el estadístico alfa de Cronbach.

George y Mallery (2003, p. 231) sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach:

- Coeficiente alfa $> .9$ es excelente
- Coeficiente alfa $> .8$ es bueno
- Coeficiente alfa $> .7$ es aceptable
- Coeficiente alfa $> .6$ es cuestionable
- Coeficiente alfa $> .5$ es pobre
- Coeficiente alfa $< .5$ es inaceptable

Para efectos de la investigación se acepta un valor $> .8$ en el estadístico alfa de Cronbach.

Las encuestas recopiladas fueron sometidas a la prueba de confiabilidad, para lo cual se recurrió al estadístico Alfa de Cronbach

Tabla 7

Análisis de confiabilidad de la variable gestión de calidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,875	20

Fuente: Resultados de la prueba piloto con el software SPSS v. 23.

En la tabla 7 se aprecia que el alfa de Cronbach según la evaluación de George y Mallery (2003) se ubica en un nivel bueno para la investigación.

Tabla 8

Análisis de confiabilidad de la variable desempeño organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
,875	20

Fuente: Resultados de la prueba piloto con el software SPSS v. 23.

En la tabla 8 se aprecia que el alfa de Cronbach según la evaluación de George y Mallery (2003) se ubica en un nivel bueno para la investigación.

2.5 Métodos de análisis de datos

Los datos recopilados se clasificaron y tabularon para su análisis mediante técnicas estadísticas que permitieron describir los resultados mediante distribución de frecuencias y mediante medidas de tendencia central.

Para el procesamiento de los datos obtenidos por la encuesta en la parte inferencial se utiliza el Paquete Estadístico para Ciencias Sociales (Statistical Package for Social Sciences) en español versión 23.0.

Para la contrastación de las hipótesis de investigación se aplicó la prueba estadística Rho de Spearman para determinar el grado de asociación entre variables y también para hallar la significancia que nos permite aceptar o rechazar la hipótesis nula.

El coeficiente Rho de Spearman puede variar de -1,00 a +1,00 donde:

Tabla 9

Prueba estadística de la correlación de Rho de Spearman.

Correlación	Interpretación
- 1.00	Correlación negativa perfecta
- 0.90	Correlación negativa muy fuerte
- 0.75	Correlación negativa considerable
- 0.50	Correlación negativa media
- 0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
+ 0.10	Correlación positiva débil
+ 0.50	Correlación positiva media
+ 0.75	Correlación positiva considerable
+ 0.90	Correlación positiva muy fuerte
+ 1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2006).

2.6. Aspectos éticos

Considerando la importancia de cumplir con todos los criterios éticos de una investigación educativa, se tuvo presente el cumplimiento de los criterios de valor social, validez científica, selección adecuada de los participantes, evaluación del riesgo beneficio, no tener conflictos de interés y siempre contar con el respeto por los participantes. (Emanuel Wendler & Grady 2000).

III. Resultados

3.1 Análisis descriptivo

3.1.1 Análisis descriptivo de la variable gestión de calidad

Tabla 10

Medidas de la variable gestión de calidad

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	20	38,5
Regular	24	46,2
Eficiente	8	15,4
Total	152	100,0

Fuente: Resultados obtenidos del software SPSS, versión 23.0

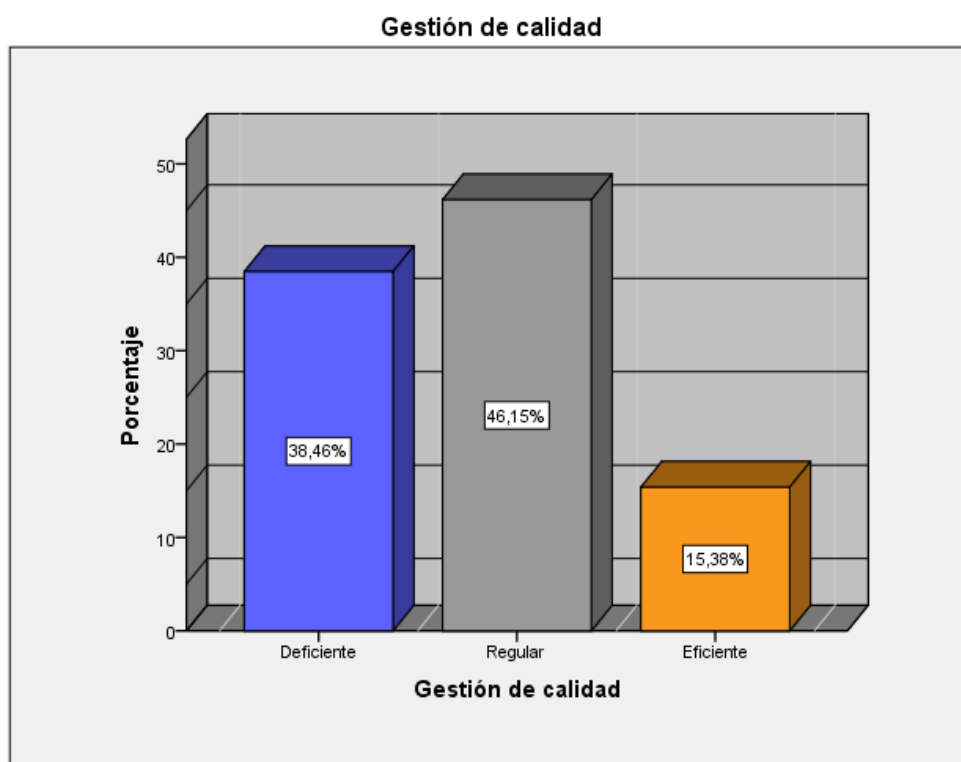


Figura 1: Distribución de las medidas de la variable gestión de calidad

Fuente: Resultados obtenidos del software SPSS, versión 23.0

En la tabla 10 y figura 1, se determina que, de las 52 personas encuestados, el 46,2% señalan que la gestión de calidad es regular, mientras que el 38,5% responden que hay una deficiente gestión de calidad y un 15,4% de los encuestados indican hay una eficiente gestión de calidad.

Tabla 11

Medidas de la dimensión liderazgo

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	1	1,9
Regular	29	55,8
Eficiente	22	42,3
Total	152	100,0

Fuente: Tomado de los resultados la SPSS v. 23

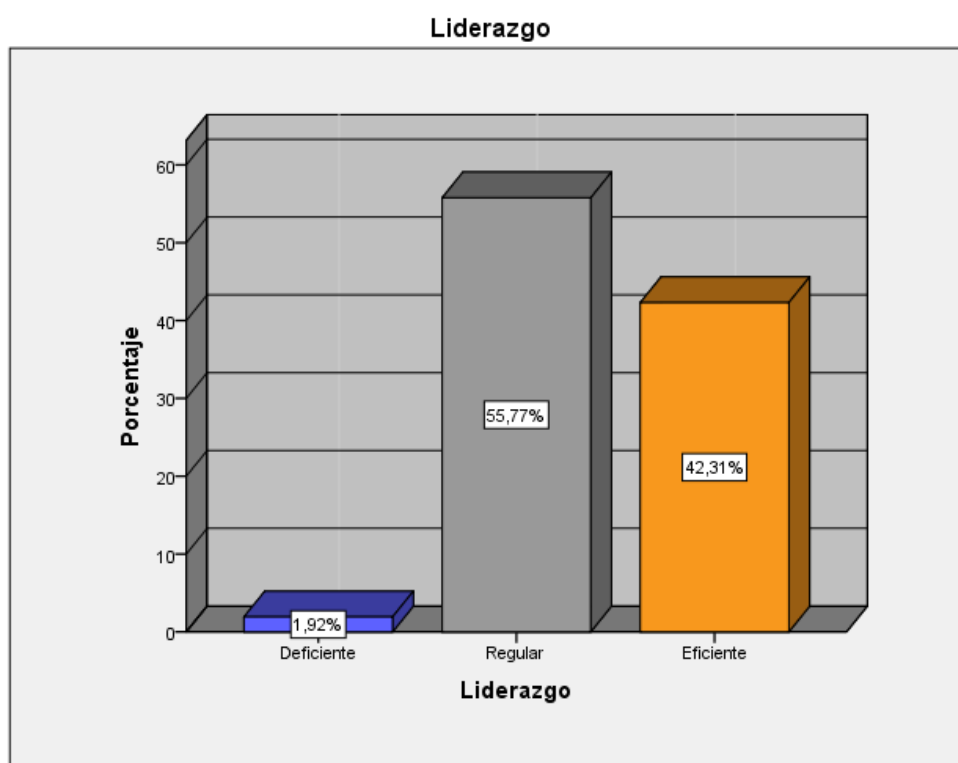


Figura 2: Distribución de las medidas de la dimensión liderazgo

Fuente: Resultados obtenidos del software SPSS, versión 23.0

En la tabla 11 y figura 2, se determina que, de las 52 personas encuestados, el 55,8% señalan que el nivel de liderazgo es regular, mientras que el 42,3% responden que hay un deficiente nivel de liderazgo y un 1,9% de los encuestados indican hay un eficiente nivel de liderazgo.

Tabla 12

Medidas de la dimensión orientación al estudiante, padre de familia y la educación pública

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	11	21,2
Regular	35	67,3
Eficiente	6	11,5
Total	152	100,0

Fuente: Tomado de los resultados la SPSS v. 23

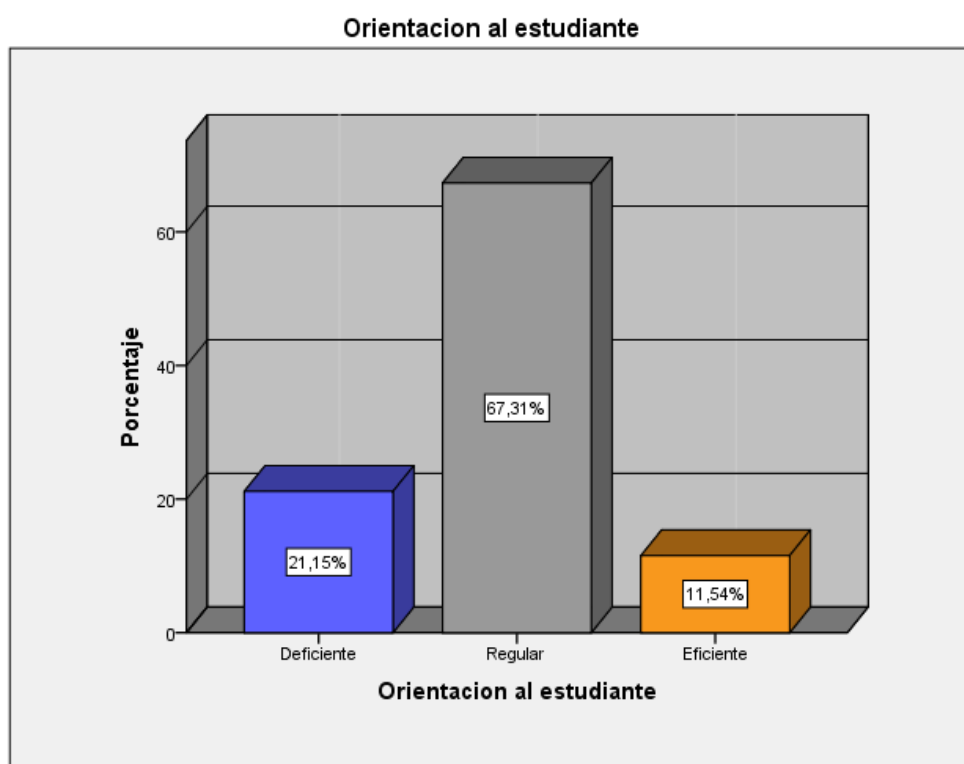


Figura 3: Distribución de las medidas de la dimensión orientación al estudiante, padre de familia y la educación pública

Fuente: Resultados obtenidos del software SPSS, versión 23.0

En la tabla 12 y figura 3, se determina que, de las 52 personas encuestados, el 67,3% señalan que el nivel de orientación al estudiante, padre de familia y la educación pública es regular, mientras que el 21,2% responden que es deficiente, mientras que un 11,54% de los encuestados indican el nivel de orientación al estudiante, padre de familia y la educación pública es eficiente.

Tabla 13

Medidas de la dimensión información y análisis

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	12	23,1
Regular	27	51,9
Eficiente	13	25,0
Total	152	100,0

Fuente: Tomado de los resultados la SPSS v. 23

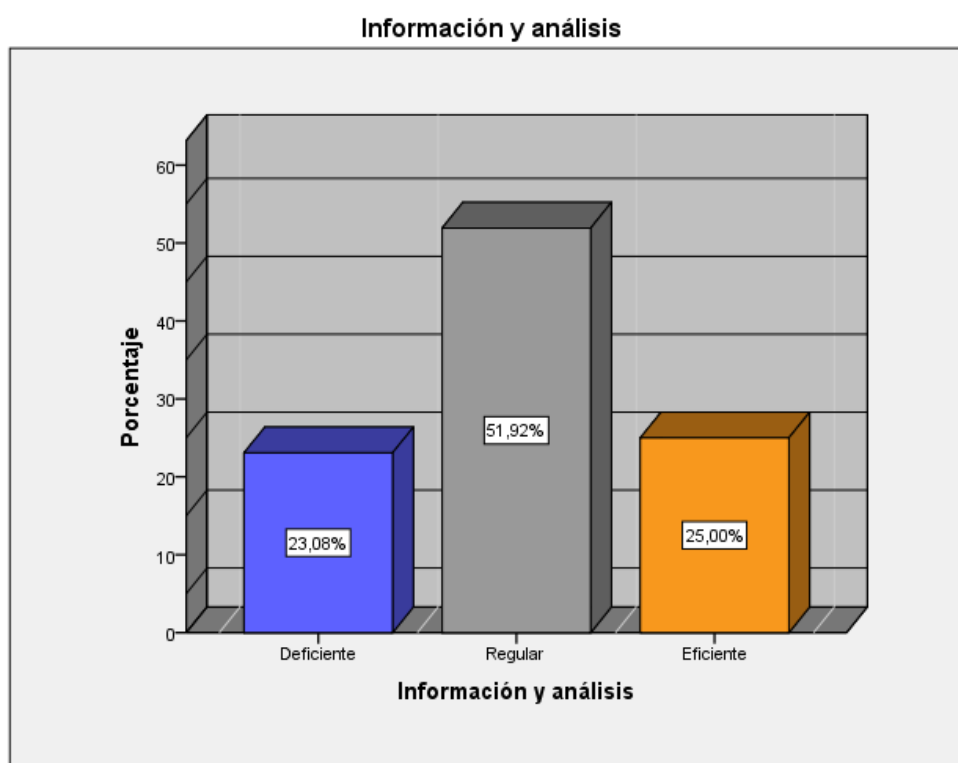


Figura 4: Distribución de las medidas de la dimensión información y análisis

Fuente: Resultados obtenidos del software SPSS, versión 23.0

En la tabla 13 y figura 4, se determina que, de las 52 personas encuestados, el 51,9% señalan que el nivel de la información y análisis es regular, mientras que el 25,0% responden que hay un eficiente nivel y un 23,1% de los encuestados indican hay un deficiente nivel de información y análisis en el Colegio de Chosica.

Tabla 14

Medidas de la dimensión orientación a los recursos humanos

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	10	19,2
Regular	34	65,4
Eficiente	8	15,4
Total	152	100,0

Fuente: Tomado de los resultados la SPSS v. 23

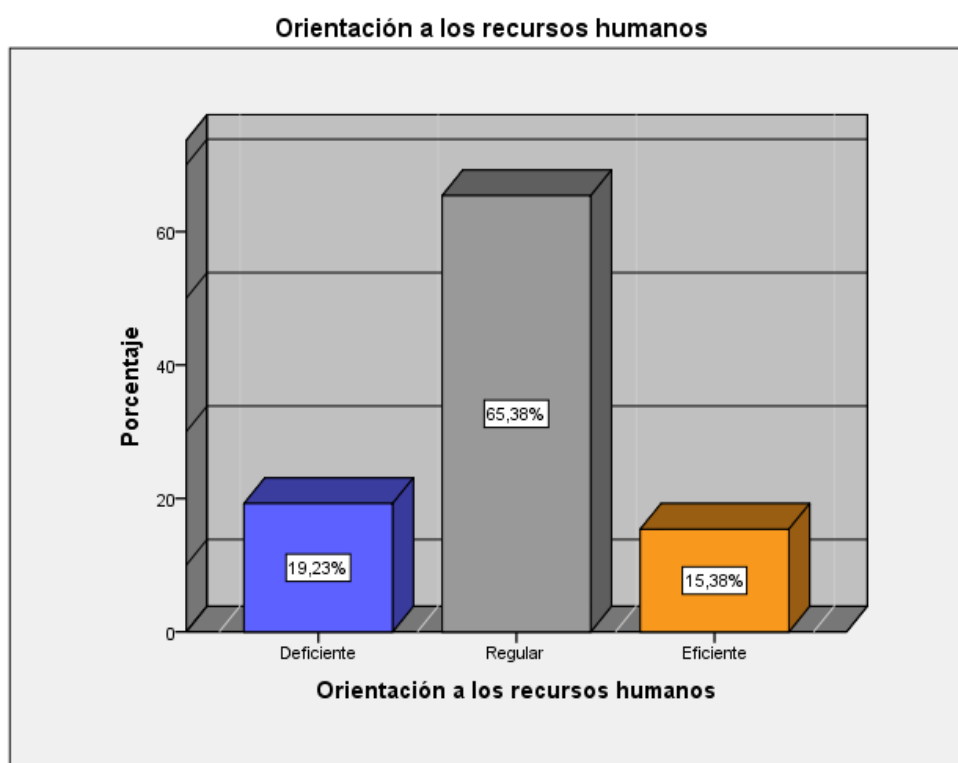


Figura 5: Distribución de las medidas de la dimensión orientación a los recursos humanos

Fuente: Resultados obtenidos del software SPSS, versión 23.0

En la tabla 14 y figura 5, se determina que, de las 52 personas encuestados, el 65,4% señalan que el nivel de orientación a los recursos humanos es regular, mientras que el 19,2% responden que hay un deficiente nivel y un 15,4% de los encuestados indican hay un eficiente nivel de orientación a los recursos humanos en el Colegio de Chosica.

3.1.2 Análisis descriptivo de la variable desempeño organizacional

Tabla 15

Medidas de la variable desempeño organizacional

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	16	30,8
Regular	26	50,0
Eficiente	10	19,2
Total	152	100,0

Fuente: Tomado de los resultados la SPSS v. 23

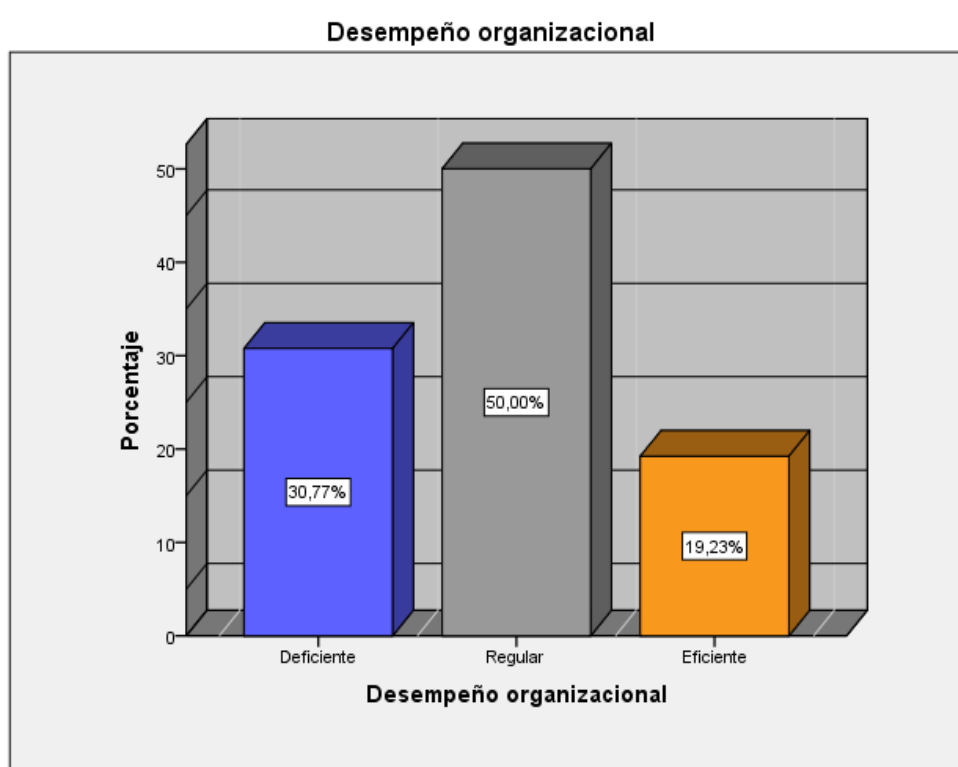


Figura 6: Distribución de las medidas de la variable desempeño organizacional

Fuente: Resultados obtenidos del software SPSS, versión 23.0

En la tabla 15 y figura 6, se determina que, de las 52 personas encuestados, el 50,0% señalan que el nivel de desempeño organizacional es regular, mientras que el 30,8% responden que hay un nivel deficiente y un 19,2% de los encuestados indican que hay un eficiente nivel de desempeño organizacional en el Colegio de Chosica.

Tabla 16

Medidas de la dimensión resultado del desempeño

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	17	32,7
Regular	27	51,9
Eficiente	8	15,4
Total	152	100,0

Fuente: Tomado de los resultados la SPSS v. 23

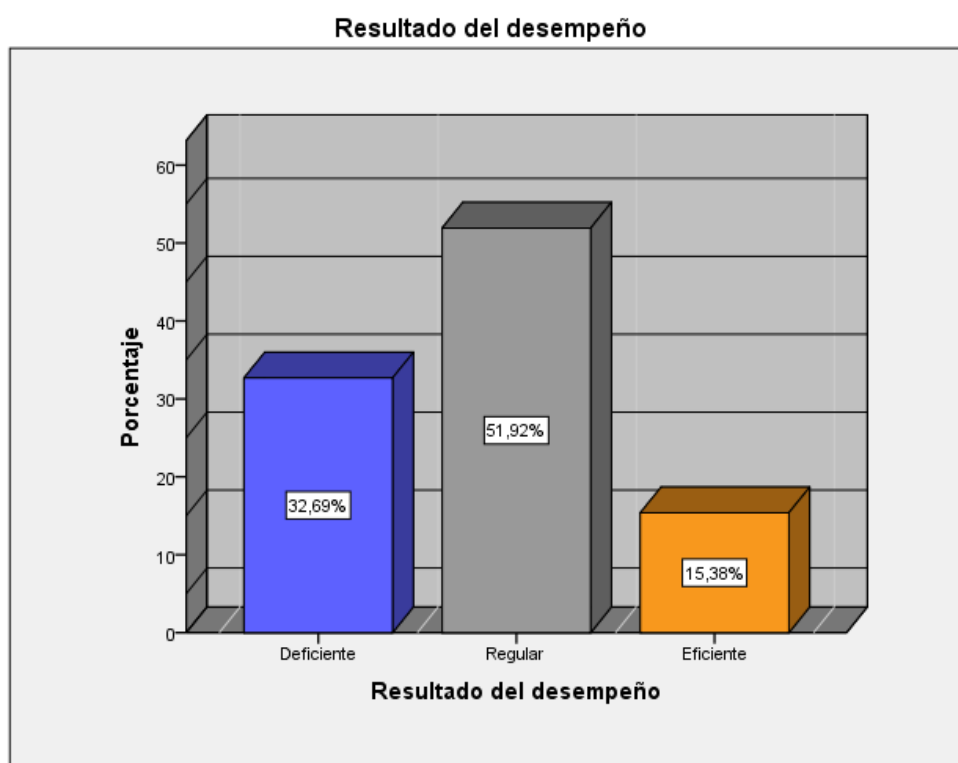


Figura 7: Distribución de las medidas de la dimensión resultado del desempeño

Fuente: Resultados obtenidos del software SPSS, versión 23.0

En la tabla 16 y figura 7, se determina que, de las 52 personas encuestados, el 51,9% señalan que el resultado del desempeño es regular, mientras que el 32,7% responden que hay un nivel deficiente y un 15,4% de los encuestados indican hay un eficiente nivel de resultado del desempeño en el Colegio de Chosica.

Tabla 17

Medidas de la dimensión eficacia y efectividad

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	10	19,2
Regular	39	75,0
Eficiente	3	5,8
Total	152	100,0

Fuente: Tomado de los resultados la SPSS v. 23

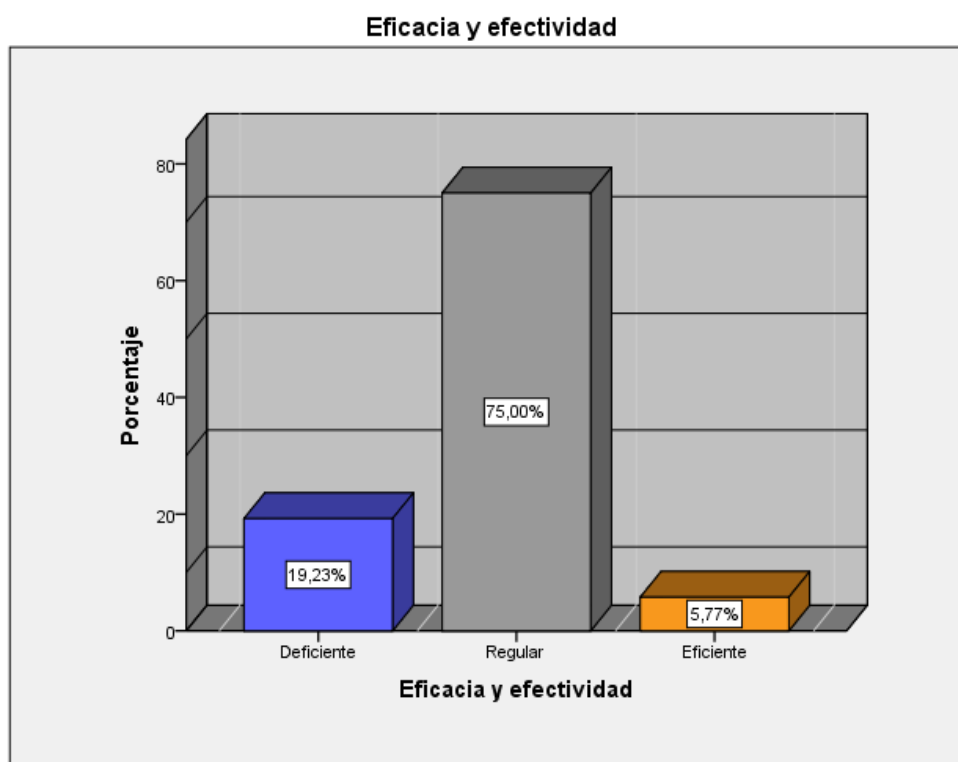


Figura 8: Distribución de las medidas de la dimensión eficiencia y efectividad

Fuente: Resultados obtenidos del software SPSS, versión 23.0

En la tabla 17 y figura 8, se determina que, de las 52 personas encuestadas el 75,0% señalan que el nivel de eficiencia y efectividad es regular, mientras que el 19,2% responden que la eficiencia y efectividad es deficiente y un 5,8% de los encuestados indican que la eficacia y efectividad presentan un nivel eficiente en el Colegio de Chosica.

Tabla 18

Medidas de la dimensión continuidad

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	15	28,8
Regular	33	63,5
Eficiente	4	7,7
Total	152	100,0

Fuente: Tomado de los resultados la SPSS v. 23

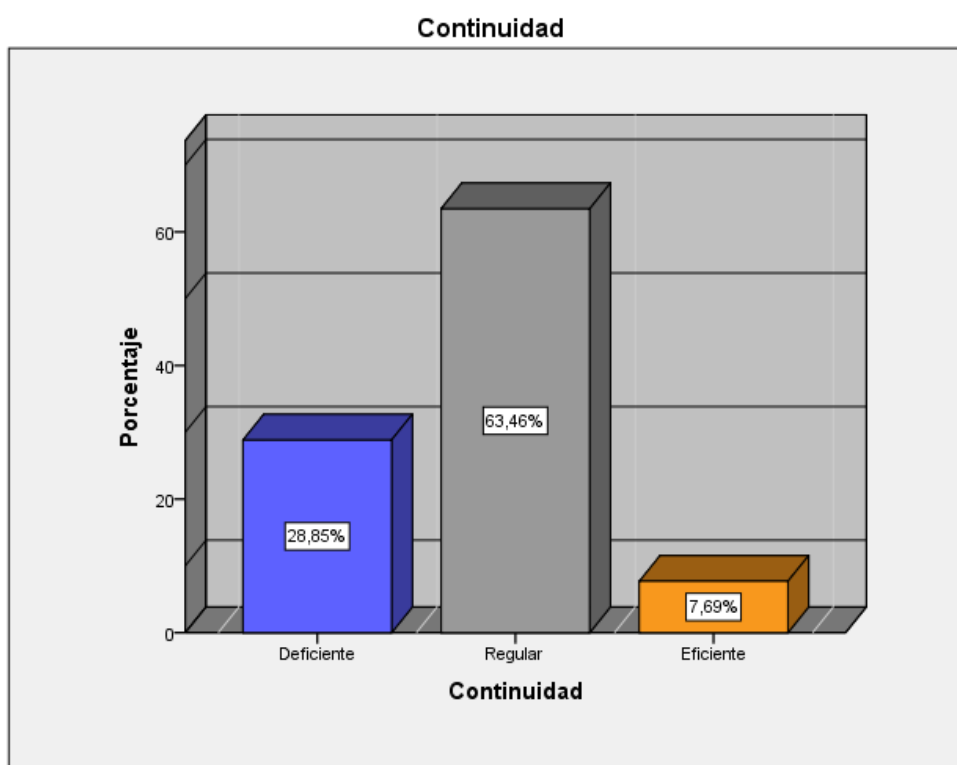


Figura 9: Distribución de las medidas de la dimensión continuidad

Fuente: Resultados obtenidos del software SPSS, versión 23.0

En la tabla 18 y figura 9, se determina que, de las 52 personas encuestados, el 63,5% señalan que el nivel de continuidad en los servicios es regular, mientras que el 28,8% responden que hay un nivel de continuidad deficiente y un 7,7% de los encuestados indican hay un eficiente nivel de continuidad en los servicios en el Colegio de Chosica.

Tabla 19

Medidas de la dimensión empleo de recursos

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	11	21,2
Regular	33	63,5
Eficiente	8	15,4
Total	152	100,0

Fuente: Tomado de los resultados la SPSS v. 23

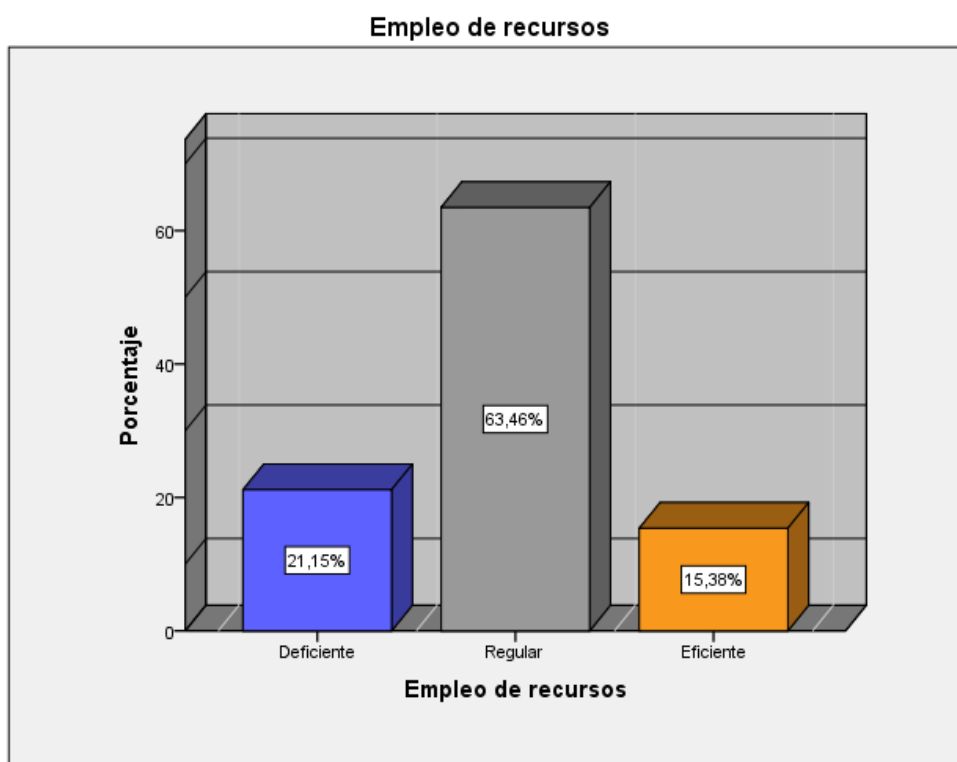


Figura 10: Distribución de las medidas de dimensión empleo de recursos

Fuente: Resultados obtenidos del software SPSS, versión 23.0

En la tabla 19 y figura 10, se determina que, de las 52 personas encuestados, el 63,5% señalan que el nivel de empleo de recursos es regular, mientras que el 21,2% responden que hay un nivel deficiente y un 15,4% de los encuestados indican hay un eficiente nivel de empleo de recursos en el Colegio de Chosica.

Tabla 20:

Medidas de la tabla cruzada gestión de calidad y desempeño organizacional

			Desempeño organizacional			Total
			Deficiente	Regular	Eficiente	
Gestión de calidad	Deficiente	Recuento	11	9	0	
		% del total	21,2%	17,3%	0,0%	38,5%
	Regular	Recuento	5	14	5	24
		% del total	9,6%	26,9%	9,6%	46,2%
	Eficiente	Recuento	0	3	5	8
		% del total	0,0%	5,8%	9,6%	15,4%
Total	Recuento		16	26	10	52
	% del total		30,8%	50,0%	19,2%	100,0%

Fuente: Tomado de los resultados la SPSS v. 23

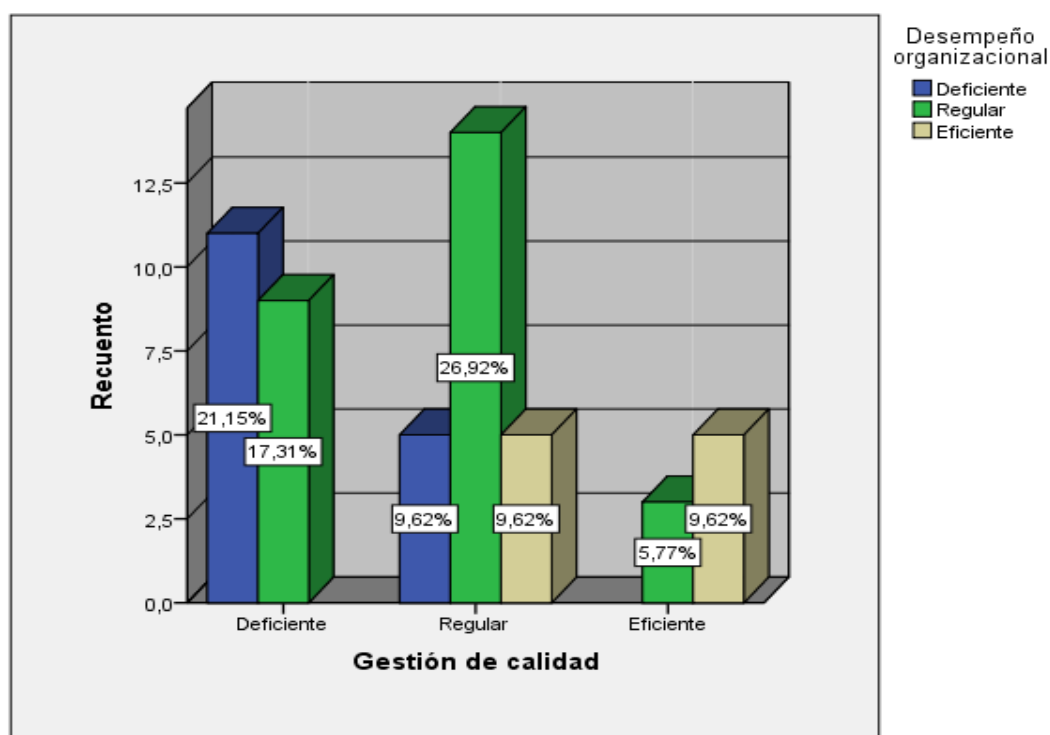


Figura 11: Distribución de las medidas de la tabla cruzada gestión de calidad y desempeño organizacional

Fuente: Resultados obtenidos del software SPSS, versión 23.0

En la tabla 20 y figura 11, se determina que, de las 52 personas encuestados, el 50,0% señalan que el nivel de desempeño organizacional es regular, mientras que el 30,8% responden que hay un nivel deficiente y un 19,2% de los encuestados indican hay un eficiente nivel de desempeño organizacional en el Colegio de Chosica.

3.2 Prueba de hipótesis

3.2.1 Contrastación de la hipótesis general

Hipótesis general

Ho: No existe relación significativa entre la gestión de calidad y el desempeño organizacional en un Colegio de Chosica, Lima 2018.

Hg: Existe relación significativa entre la gestión de calidad y el desempeño organizacional en un Colegio de Chosica, Lima 2018.

Nivel de confianza: 95% $\alpha = 0,05$

Regla de decisión: Si $p \geq \alpha$, se acepta Ho; Si $p < \alpha$, se rechaza Ho.

Prueba estadística: Rho de Spearman

Tabla 21

Medidas de correlación entre gestión de calidad y desempeño organizacional

			Gestión de calidad	Desempeño organizacional
Rho de Spearman	Gestión de calidad	Coeficiente de correlación	1,000	,568**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	52	52
	Desempeño organizacional	Coeficiente de correlación	,568**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	52	52

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Tomado de los resultados la SPSS v. 23

Interpretación: En la tabla 21 se presentan los resultados de contrastación de la hipótesis general, en esta prueba estadística se observó que existe una relación positiva media de 0,568 y nivel de significancia ,000; como $p < \alpha$ se rechaza la Ho, en consecuencia se acepta la hipótesis alterna: existe relación significativa entre las variables gestión de calidad y desempeño organizacional en el Colegio de Chosica, Lima 2018.

3.2.2 Contrastación de la hipótesis específica 1

Ho: No existe relación significativa entre las prácticas de liderazgo y el desempeño organizacional en un Colegio de Chosica, Lima 2018.

H1: Existe relación significativa entre las prácticas de liderazgo y el desempeño organizacional en un Colegio de Chosica, Lima 2018.

Nivel de confianza: 95% $\alpha = 0,05$

Regla de decisión: Si $p \geq \alpha$, se acepta Ho; Si $p < \alpha$, se rechaza Ho.

Prueba estadística: Rho de Spearman

Tabla 22

Medidas de correlación entre liderazgo y desempeño organizacional

			Liderazgo	Desempeño organizacional
Rho de Spearman	Liderazgo	Coeficiente de correlación	1,000	,597**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	52	52
	Desempeño organizacional	Coeficiente de correlación	,597**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	52	52

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Tomado de los resultados la SPSS v. 23

Interpretación: En la tabla 22 se presentan los resultados de contrastación de la hipótesis específica 1, en esta prueba estadística se observó que existe una relación positiva media de 0,597 y nivel de significancia ,000; como $p < \alpha$ se rechaza la Ho, en consecuencia se acepta la hipótesis alterna: existe relación significativa entre la dimensión liderazgo y desempeño organizacional en el Colegio de Chosica, Lima 2018.

3.2.3 Contrastación de la hipótesis específica 2

Ho: No existe relación significativa entre la orientación al estudiante, padre de familia y la educación pública y el desempeño organizacional en un Colegio de Chosica, Lima 2018.

Hg: Existe relación significativa entre la orientación al estudiante, padre de familia y la educación pública y el desempeño organizacional en un Colegio de Chosica, Lima 2018.

Nivel de confianza: 95% $\alpha = 0,05$

Regla de decisión: Si $p \geq \alpha$, se acepta Ho; Si $p < \alpha$, se rechaza Ho.

Prueba estadística: Rho de Spearman

Tabla 23

Medidas de correlación entre la orientación hacia el estudiante, padre de familia y la educación pública

			Orientación al estudiante	Desempeño organizacional
Rho de Spearman	Orientación al estudiante	Coeficiente de correlación	1,000	,462**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	52	52
	Desempeño organizacional	Coeficiente de correlación	,462**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	52	52

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Tomado de los resultados la SPSS v. 23

Interpretación: En la tabla 23 se presentan los resultados de contrastación de la hipótesis general, en esta prueba estadística se observó que existe una relación positiva débil de 0,462 y nivel de significancia ,001; como $p < \alpha$ se rechaza la Ho, en consecuencia se acepta la hipótesis alterna: existe relación significativa entre la dimensión orientación al estudiante y desempeño organizacional en el Colegio de Chosica, Lima 2018.

3.2.4 Contrastación de la hipótesis específica 3

Ho: No existe relación significativa entre la información y análisis y el desempeño organizacional en un Colegio de Chosica, Lima 2018.

Hg: Existe relación significativa entre la información y análisis y el desempeño organizacional en un Colegio de Chosica, Lima 2018.

Nivel de confianza: 95% $\alpha = 0,05$

Regla de decisión: Si $p \geq \alpha$, se acepta Ho; Si $p < \alpha$, se rechaza Ho.

Prueba estadística: Rho de Spearman

Tabla 24

Medidas de correlación entre la dimensión información y análisis y el desempeño organizacional

Correlaciones			Información y análisis	Desempeño organizacional
Rho de Spearman	Información y análisis	Coeficiente de correlación	1,000	,467**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	52	52
	Desempeño organizacional	Coeficiente de correlación	,467**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	52	52

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Tomado de los resultados la SPSS v. 23

Interpretación: En la tabla 24 se presentan los resultados de contrastación de la hipótesis general, en esta prueba estadística se observó que existe una relación positiva débil de 0,467 y nivel de significancia ,000; como $p < \alpha$ se rechaza la Ho, en consecuencia se acepta la hipótesis alterna: existe relación significativa entre la dimensión información y análisis y desempeño organizacional en el Colegio de Chosica, Lima 2018.

3.2.5 Contrastación de la hipótesis específica 4

Ho: No existe relación significativa entre la orientación a los recursos humanos y el desempeño organizacional en un Colegio de Chosica, Lima 2018.

Hg: Existe relación significativa entre la orientación a los recursos humanos y el desempeño organizacional en un Colegio de Chosica, Lima 2018.

Nivel de confianza: 95% $\alpha = 0,05$

Regla de decisión: Si $p \geq \alpha$, se acepta Ho; Si $p < \alpha$, se rechaza Ho.

Prueba estadística: Rho de Spearman

Tabla 25

Medidas de correlación entre la dimensión orientación a los recursos humanos y el desempeño organizacional

Correlaciones			Orientación a los recursos humanos	Desempeño organizacional
Rho de Spearman	Orientación a los recursos humanos	Coeficiente de correlación	1,000	,601**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	52	52
	Desempeño organizacional	Coeficiente de correlación	,601**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	52	52

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Tomado de los resultados la SPSS v. 23

Interpretación: En la tabla 25 se presentan los resultados de contrastación de la hipótesis general, en esta prueba estadística se observó que existe una relación positiva media de 0,601 y nivel de significancia ,000; como $p < \alpha$ se rechaza la Ho, en consecuencia se acepta la hipótesis alterna: existe relación significativa entre la dimensión orientación a los recursos humanos y el desempeño organizacional en el Colegio de Chosica, Lima 2018.

IV. Discusión

El trabajo de investigación tuvo como propósito conocer la relación que existe entre las dos variables que son gestión de calidad y el desempeño organizacional de los servicios que se brinda en el Colegio de Chosica, Lima 2018, condición que se considera como un problema, pues los Colegios de Chosica surgen en respuesta al pobre nivel educativo en comparación a otros países. Los Colegios brindan un servicio especializado de formación integral para la atención de estudiantes de alto desempeño a nivel nacional, durante el tercer, cuarto y quinto grado de educación secundaria. En consecuencia, estos centros se convierten en una verdadera oportunidad de libertad y equidad, al contar con profesores de excelencia, así como con medios, recursos y tecnologías adecuados en el marco de una gestión que facilita el logro de aprendizajes.

El objetivo general de la investigación fue determinar si existe relación entre la gestión de calidad y el desempeño organizacional en un Colegio de Chosica, Lima 2018. En la prueba estadística se observó que existe una relación positiva media de 0,568 y nivel de significancia ,000; como $p < \alpha$ se rechaza la H_0 , en consecuencia se acepta la hipótesis alterna: existe relación significativa entre las variables gestión de calidad y desempeño organizacional en el Colegio de Chosica. Este resultado es similar al hallado por Aliaga (2014) en su investigación titulada *Gestión de la calidad en el desempeño organizacional de la facultad de administración de empresas de la Universidad Nacional del Centro del Perú, 2013*. Ella encontró que la gestión de la calidad tiene una influencia directa y positiva en el desempeño organizacional de la facultad de administración de empresas de la Universidad Nacional del Centro. También Oré (2017) en su investigación *Gestión y desempeño en un hospital de Essalud, Cañete, Lima, 2017*, halló que entre la variable prácticas de gestión de la calidad y la variable desempeño organizacional existe una relación directa y significativa ($r = 0,803$ y $p_valor < 0,05$). Así mismo los resultados de Arraut (2010), en su investigación titulada *La gestión de calidad como innovación organizacional para la productividad en la empresa*, tuvo como objetivo analizar diversas empresas para conocer a nivel organizacional como ellas innovan sus sistemas de calidad y el efecto que tienen en la productividad y también en la competitividad empresarial. Dando como conclusiones primeramente la importancia de la innovación organizacional y también como el grupo de las

empresas manufactureras de Cartagena de Indias desarrollan la innovación a partir de los sistemas de calidad ISO, consiguiendo un efecto favorable en la productividad de la organización. La cual pone en evidencia la relación existente entre la gestión de la calidad y el desempeño organizacional.

Así mismo Méndez y Avella (2010), desarrollaron el estudio titulado *Diseño del sistema de gestión de la calidad basado en los requisitos de la norma ISO 9001:2008 para la empresa Dicomtelsa*, en este estudio propusieron como objetivo de analizar el diseño de un sistema de gestión de la calidad basado en el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2008 para la empresa Dicomtelsa, de tal manera que le permita en el mediano plazo certificarse, el enfoque de la investigación fue cuantitativo, el diseño no experimental, transversal, nivel descriptivo y correlacional, para ello utilizó como instrumento una encuesta y también realizó entrevistas a los directivos. Como conclusión detalló que la empresa Dicomtelsa según los estándares de la norma ISO 9001:2008 calificaba con un 29% de cumplimiento, además el personal no tenía claro los estándares de la norma y ello no le permite la plena satisfacción de las necesidades de los clientes, recomendó la necesidad de la implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2008. Podemos entonces ver que la gestión de la calidad es necesaria para la satisfacción de los clientes y por ende el desempeño de la empresa.

En cuanto a la hipótesis 1 se indica que existe relación significativa entre las prácticas de liderazgo y el desempeño organizacional en un Colegio de Chosica, Lima 2018. La prueba estadística arrojó que existe una relación positiva media de 0,597 y nivel de significancia ,000; como $p < \alpha$ se rechaza la H_0 , en consecuencia se acepta la hipótesis alterna: existe relación significativa entre la dimensión liderazgo y desempeño organizacional en el Colegio de Chosica. Este resultado es semejante al encontrado por Oré (2017) quien halló una correlación significativa entre las prácticas de liderazgo y el desempeño organizacional en el Hospital Essalud de Cañete ($r = 0,68$ y $p_valor = 0,00$), esto se debe a que el liderazgo tiene la responsabilidad final de establecer la dirección estratégica y establecer sistemas que faciliten el desempeño de la organización.

En relación a la hipótesis 2, que sostiene que existe relación significativa entre la orientación al estudiante, padre de familia y la educación pública y el desempeño organizacional en un Colegio de Chosica, Lima 2018. En esta hipótesis la prueba estadística arrojó que existe una relación positiva débil de 0,462 y nivel de significancia ,001; como $p < \alpha$ se rechaza la H_0 , en consecuencia se acepta la hipótesis alterna: existe relación significativa entre la dimensión orientación al estudiante y desempeño organizacional en el Colegio de Chosica. Al respecto, Ore (2017) indica que la organización “atiende las necesidades y expectativas del cliente y cuan efectiva es la organización en términos de manejo de las relaciones con el cliente” (p. 22). En ese sentido, la institución se preocupa por atender las necesidades e intereses de los estudiantes, de los padres de familia y docentes, estando atento en todo momento en manejar de la mejor manera las relaciones interpersonales con el fin único del servicio prestado, lo que se traduce en la buena apreciación del desempeño organizacional. Así mismo Cervantes y Garcés (2013) en su estudio titulado *Diseño de un sistema de gestión de calidad en la Institución Educativa ciudad de Tunja* cuyo objetivo de la investigación fue diseñar un plan de acción que permitiera implementar un sistema de calidad basados en la norma ISO 9001: 2008 con actividades y estrategias que permitan el mejoramiento continuo de la Institución Educativa. Llegó a la conclusión de que es factible implementar un sistema de gestión de calidad con los criterios de la normativa legal Colombiana y la norma ISO 9001: 2008, ello permitirá la mejora del servicio educativo pues va mejorar los procesos de gestión de la Institución Educativa de acuerdo a la planificación trazada de forma que colme las expectativas de los padres de familia y estudiantes que son la razón de ser del colegio y por ende brindar un servicio eficaz y eficiente que redunde en el buen desempeño organizacional de la institución.

En cuanto a la hipótesis específica 3 que dice existe relación significativa entre la información y análisis y el desempeño organizacional en un Colegio de Chosica, Lima 2018. En el resultado de la prueba estadística se observó que existe

una relación positiva débil de 0,467 y nivel de significancia ,000; entonces, como $p < \alpha$ se rechaza la H_0 , por este motivo se acepta la hipótesis alterna: existe relación significativa entre la dimensión información y análisis y desempeño organizacional en el Colegio de Chosica, Lima 2018. Al respecto Oré (2017) también encontró en su investigación que las prácticas de gestión de la calidad de la información y análisis se relacionan significativamente con el desempeño organizacional ($r=0,613$ y $p_valor = 0,00$).

Finalmente en la hipótesis específica 4 se sostiene que existe relación significativa entre la orientación a los recursos humanos y el desempeño organizacional en un Colegio de Chosica, Lima 2018. La prueba estadística dio como resultado que existe una relación positiva media de 0,601 y nivel de significancia ,000; como $p < \alpha$ se rechaza la H_0 , en consecuencia se acepta la hipótesis alterna: existe relación significativa entre la dimensión orientación a los recursos humanos y el desempeño organizacional en el Colegio de Chosica. Oré (2017) también halló coincidencias entre las prácticas de gestión de calidad de recursos humanos y la variable desempeño organizacional ($r = 0,706$, y $p_valor = 0,00 < 0,05$). Así mismo Hernández (2014) realizó un estudio titulado *Cultura nacional, comunicación y desempeño organizacional*, el objetivo de dicha investigación fue investigar los rasgos culturales que rigen sobre la forma de comunicarse y relacionarse en el trabajo que afectan la disposición y la motivación para lograr las metas organizacionales afectando la efectividad organizacional. Se encontró que los subordinados valoran el apoyo, la confianza y la comunicación abierta de los jefes, mientras que los superiores valoran la responsabilidad, la disposición y la participación, como también el desempeño y cumplimiento con el trabajo. Concluyendo que la cultura nacional cuyos rasgos de la población como el temor, la desconfianza, la reserva, la susceptibilidad a la crítica, la prepotencia, pueden interrumpir la comunicación entre superior-subordinado perdiéndose la comunicación lo que representa un problema para el desarrollo y el crecimiento de la organización, por lo cual podemos deducir que los equipos deben trabajar conjuntamente para lograr los resultados deseados por la institución reflejados en el desempeño laboral. López (2017), también efectuó una investigación *Clima laboral y el desempeño organizacional en el Hospital Hermilio Valdizán 2015*. El

objetivo de su estudio fue determinar la relación entre el clima laboral y el desempeño organizacional en el Hospital Hermilio Valdizán, 2015. El autor concluyó en que el clima laboral se relaciona directamente con el desempeño organizacional en el Hospital Hermilio Valdizán

V. Conclusiones

Primera: La gestión de calidad se relaciona significativamente con el desempeño organizacional en un Colegio de Chosica, Lima 2018, debido a que se obtuvo un coeficiente de correlación positiva media de 0,568 y nivel de significancia ,000; como $p < \alpha$ se rechaza la H_0 , en consecuencia se acepta la hipótesis alterna afirmándose que al mejorar la gestión de calidad le corresponderá un mejor desempeño organizacional en el Colegio de Chosica.

Segunda: Las prácticas de liderazgo se relacionan significativamente con el desempeño organizacional en un Colegio de Chosica, Lima 2018. Se obtuvo como resultado un coeficiente de correlación positiva media de 0,597 y un nivel de significancia ,000; entonces, como $p < \alpha$ se rechaza la H_0 y se acepta la hipótesis alterna se afirma que a mayor liderazgo le corresponderá un mejor desempeño organizacional en el Colegio de Chosica.

Tercera: Se encontró que la orientación al estudiante, padre de familia y la educación pública se relacionan significativamente con el desempeño organizacional en un Colegio de Chosica, Lima 2018. Con el resultado del coeficiente de correlación positiva débil de 0,462 y un nivel de significancia ,001 y $p < \alpha$ entonces se rechaza la H_0 , por lo tanto se acepta la hipótesis alterna, cuando hay una mejor orientación al estudiante, padre de familia y la educación pública entonces también va mejorar el desempeño organizacional en el Colegio de Chosica.

Cuarta: En cuanto a la dimensión información y análisis, también se encontró que existe relación significativa con el desempeño organizacional en un Colegio de Chosica, Lima 2018. La prueba arrojó un coeficiente de correlación positiva débil de 0,467 y nivel de significancia ,000; como $p < \alpha$ se rechaza la H_0 , en consecuencia se acepta la hipótesis alterna, cuando el nivel de información y análisis mejoran entonces el desempeño organizacional también será mejor en el Colegio de Chosica

Quinta: Finalmente se encontró que la orientación a los recursos humanos se relaciona significativamente con el desempeño organizacional en un Colegio de Chosica, Lima 2018. En la prueba estadística se obtuvo un coeficiente de correlación positiva media de 0,601 y un nivel de significancia ,000; como $p < \alpha$ se rechaza la H_0 , en consecuencia se acepta la hipótesis alterna afirmándose que, al mejorar la orientación de los recursos humanos también va mejorar el desempeño organizacional en el Colegio de Chosica.

IV. Recomendaciones

Primera: La Dirección general del colegio debe capacitar a los trabajadores en el concepto de calidad total, en vocación de servicio, además se debe comprometer a todo el personal responsable de la gestión para que permanentemente propongan mejoras de manera continua ,en la que se vele por responder a los intereses y necesidades de los estudiantes, para ello se debe estar atento a sus recomendaciones, ya que ellos son el fin último y la razón por el cual se genera un servicio de calidad que redunde en su satisfacción y su desarrollo integral.

Segunda: Que la parte directiva del colegio se concientice que a través de su liderazgo el personal va ser conducido para un mejor desempeño organizacional. Para ello debe generar los canales adecuados y pertinentes en la que fomente el trabajo en equipo de manera continua aprovechando y potencializando las capacidades del personal a cargo. La parte directiva debe motivar permanentemente al personal a participar de los logros de la institución y el éxito del desempeño organizacional colocando como pilar el servicio de calidad brindado a nuestros estudiantes que redunde en su bienestar integral.

Tercera: La dirección general debe mejorar los aspectos comunicativos, apoyar los servicios de orientación al estudiante, padre de familia y la educación pública, en la cual todos los actores se involucren en los objetivos institucionales.

Además al estudiante como razón de ser del colegio se le debe garantizar y velar porque los servicios brindados deben ser de calidad y así mismo los padres de familia deben ser atendidos oportunamente y responder a sus necesidades.

Cuarta: La dirección general debe mejorar los aspectos administrativos de información y análisis, capacitar al personal, establecer jerarquías y delegar responsabilidades.

Se debe fortalecer el buen uso de la información destinada a mantener la atención centrada en el estudiante .padres de familia, el cual brinde

información pertinente y se mejore de manera continua los procesos de gestión: planificación, control y mejora continua en la atención.

Quinta: La dirección general en coordinación con el área de personal debe velar por los recursos humanos de la institución, gestionar el talento, entender que el personal es la pieza importante en la gestión de calidad por lo que debe darse charlas continuas de concientización en el cumplimiento de sus labores, que se sientan involucrados con su centro de trabajo. Además se debe cuidar su motivación en el trabajo brindándole las condiciones óptimas para que pueda desarrollar sus funciones. Se debe propiciar momentos de intercambio de experiencias entre los miembros de la comunidad educativa. Esto llevaría a facilitar la interacción entre las áreas para así fomentar la responsabilidad y el orgullo en el trabajo y fortalecer el reconocimiento entre los miembros de la institución.

VI. Referencias

- Arias F (2006). *Introducción a la metodología científica*, 5° edición, Caracas-Venezuela: Episteme.
- Armstrong, M. (1999). *Gerencia de recursos humanos*. México; Fondo Editorial Legis.
- Arraut, L. (2010). *La gestión de calidad como innovación organizacional para la productividad en la empresa*. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (69), 22-41.
- Atkinson, F. (1990). *Creating Culture Change: The Key to Successful Total Quality Management*. Toronto, Canadá: IFS Publications
- Aldana, L. A., Álvarez, M. P., Bernal, C. A., Díaz, M. I., Galindo, O. D., González, C. E. y Villegas, A. (2011) *Administración por calidad*. Madrid, España: Alfaomega
- Aliaga (2014). *Gestión de la calidad en el desempeño organizacional de la facultad de administración de empresas de la Universidad Nacional del Centro del Perú, 2013*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional del Centro del Perú, Recuperado de:
[http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1470/TESIS%20IN GENIERIA%20versi%C3%B3n%20final%20NOVIEMBRE%202014.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1470/TESIS%20IN%20GENIERIA%20versi%C3%B3n%20final%20NOVIEMBRE%202014.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Camisón C., Cruz S. y González T. (2007). *Gestión d la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson. Recuperado de <https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Editorial. San Marcos.
- Carrasco, S. (2010). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos.
- Cervantes, R y Garcés, P. (2016). *Diseño de un sistema de gestión de calidad en la Institución Educativa ciudad de Tunja*. (Tesis Maestría)Universidad Tecnológica de Bolívar Recuperado <http://repositorio.bibliotic.info/spip.php?page=lesauteurs>
- Chiavenato I. (2007). *Administración de recursos humano: el capital humano de las organizaciones*. (8va ed). México; McGraw-Hill.

- Chiavenato I. (2000). *Administración de recursos humanos*. (5ta ed). México; McGraw-Hill.
- Chiavenato I. (1993). *Las cuatro claves del liderazgo eficaz*. México; McGraw-Hill
- Colombia, (2008). *Administración de recursos humanos*. Colombia. Segunda edición. 540 p.
- David, Fred (2001). *Conceptos de Administración Estratégica*. México: Edit. Prentice Hall,
- Deming, Edwards (1986). *Fuera de la Crisis*. Estados Unidos: MIT Press.
Recuperado de: <http://genesismex.org/ACTIDOCE/CURSOS/CHILE-CO-OT'10/LIBROS/ROBERTO-FUERA%20DE%20LA%20CRISIS.pdf>
- Doyle, P. (2000). *Value-based marketing*. Nueva York: John Wiley & song, Chichester,
- Elg, M. Palmberg, K. y Kollberg,B. (2013). *Performance measurement to drive improvements in healthcare practice*. *International Journal of Operations & Production Management*, Vol. 33 Issue: 11/12, pp.1623-1651.
- Emanuel, Ezequiel y Wendler, Grady (2000). *What makes clinical research ethical?* *JAMA*. 24 de mayo de 2000; 283 (20):2701-11.
- George, D., y Mallery, P. (2003). *SPSS para Windows paso a paso: una guía simple y una actualización de referencia 11.0* (4ª ed.). Boston: Allyn y Bacon
- Gutiérrez, P.H. (2005). *Calidad Total y Productividad*. Mc Graw Hill, México
- Gutiérrez, H P.H. (2010). *Calidad Total y Productividad*. Tercera edición. México: McGraw-hill/interamericana editores, S.A. Recuperado 12/11/18 https://xlibros.com/wp-content/uploads/2014/04/Calidad-total-y-productividad-3edi-Gutierrez_redacted.pdf
- Hernández, I. (2014). *Cultura nacional, comunicación y desempeño organizacional*. (Tesis de maestría). México; Instituto Politécnico Nacional
- Hernández, S. R., Fernández, C. C. y Baptista, L. P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: McGraw-Hill.
- Hurtado de Barrera, J. (2010). *Guía para la comprensión holística de la ciencia*. Tercera Edición, Caracas: Fundación Sypal. Recuperado de: <http://dip.una.edu.ve/mpe/017metodologia/paginas/Hurtado,%20Guia%20para%20la%20comprension%20holistica%20de%20la%20ciencia%20Unidad%20III.pdf>

- Lepeley, María Teresa (2007). *Gestión y Calidad en Educación. Un Modelo de Evaluación*. Recuperado de: https://www.researchgate.net/profile/Maria_Teresa_Lepeley/publication/44517745_Gestion_y_calidad_en_educacion_un_modelo_de_evaluacion_Maria_Teresa_Lepeley/links/5ac7a7b94585151e80a3b389/Gestion-y-calidad-en-educacion-un-modelo-de-evaluacion-Maria-Teresa-Lepeley.pdf
- Lepeley, María Teresa (1997 y 1998). *Hablemos de Calidad en Educación*. Revista CRECES, Varios ejemplares,
- López, B. (2017). *Clima laboral y el desempeño organizacional en el Hospital Hermilio Valdizan 2015*. (Tesis para Maestro). Lima; Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle “La Cantuta”.
- Lovelock, C. H. (1990). *Services Marketing. Series in Marketing*. New Jersey: Prentice Hall.
- Lusthaus, Ch.; Adrien M., Anderson G.; Carden F. y Moltalvan G. P. (2002). *Evaluación organizacional marco para mejorar el desempeño*. Ottawa: Banco Interamericano de Desarrollo y Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo. Recuperado de: http://www.fi.uba.ar/archivos/posgrados_apuntes_webOrg.pdf
- Ley N° 28044 Decreto Supremo N° 011-2012 ED, Lima. Perú recuperado de <http://www.minedu.gob.pe/otd/pdf/normas/ds-011-2012-reg-lge-pag-10-11.pdf>
- López, E. (1998). *Las historias de vida y la investigación biográfica*. Fundamentos y metodología. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Méndez, Avella (2010) *Diseño del sistema de gestión de la calidad basado en los requisitos de la norma ISO 9001:2008 para la empresa Dicomtelsa* (Tesis Doctorado) Pontificia Universidad Javeriana. Colombia <https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/7267>
- Morris Díaz, Anne; Rodríguez Monroy, Carlos; Vizán Idoipe, Antonio; Martínez Soto, Moisés y Gil Araujo, Marcelo (2013). *Sistema de gestión de la calidad y desempeño organizacional en la industria petrolera*. "Interciencia", v. 38 (n. 11); pp. 793-802. ISSN 0378-1844. Recuperado <http://oa.upm.es/29200/>

- Morris .A- Díaz, Rodríguez .C, Monroy, A, Martínez, Vizán-I doipe, Soto. M y Gil .M. *Sistema de Gestión de la calidad y desempeño organizacional en la industria petrolera retaid* 0/10/2018 Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/339/33929483006.pdf>
- Narváez, V. (2009). *Metodología de la investigación científica y bioestadística: para médicos, odontólogos y estudiantes de ciencias de la salud*. Chile: RIL Editores
- Ñaupas, H; Mejía, E; Novoa, L. y Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación. Cuantitativa – cualitativa y redacción de tesis*. 4ta edición. Bogotá: Ediciones de la Universidad de Bogotá-
- Olivera, C. y Ramírez, P. (2014). *Relación de la gestión de calidad educativa y el rendimiento escolar de los estudiantes del nivel secundaria en la Institución Educativa “Pedro Ruiz Gallo”, distrito de Chorrillos, Lima – 2014*. (Tesis de maestría). Lima; Universidad César Vallejo
- Oré, A. (2017). *Gestión y desempeño en un hospital de Essalud, Cañete, Lima, 2017*. (Tesis de maestría). Lima, Universidad del Pacífico.
- Mott, Paul (1997). *Efectividad organizacional*. Recuperado de: <https://www.losrecursoshumanos.com/efectividad-organizacional/>
- Patrón, Carlos (2011). *Una mirada económica a la protección al consumidor*. Universidad del Pacífico: Oscar Sumar Editor.
- Perdomo, Jesús y González, Javier (2004). *Medición de la gestión de la calidad total: una revisión de la literatura*. Cuadernos de Administración, julio-diciembre, 91-109. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/205/20502805.pdf>
- Rodríguez, M (2016). *Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las Mypes en los servicios de venta de electrodomésticos en el distrito de Juanjuí. año 2016* (Tesis de Doctorado) Universidad Católica los Ángeles de Chimbote Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/629>
- Senge, P ,Roberts, Ch.Ross,R.Smith,B.y Kleiner A (1998). *La quinta disciplina en la práctica .Estrategias y herramientas para construir la organización abierta al aprendizaje*. Ed. Juan Granica S.A España. Recuperado de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=h4Qfp7CkSCIC&oi=fnd&pg=>

PA1&dq=Libro+peter+senge+1988+la+quinta&ots=4bO3EZrP6e&sig=KQYcLkQi5VuhALV2rW0fT2gFCMA#v=onepage&q=Libro%20peter%20senge%201988%20la%20quinta&f=false

Senlle, A, Gutiérrez, N (2005) *Calidad en los servicios educativos*. Ediciones Díaz de Santos. Impreso en España recuperado

Secretaría de gestión Pública Presidencia del Consejo de Ministros (2011). *Política Nacional de modernización de la Gestión Pública* AL 2021 DS 004-2013-PCM Recuperado <http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2017/04/PNMGP.pdf>

Tamayo y Tamayo, Mario (2003). *El Proceso de la Investigación Científica*. (4ta ed.). México: Editorial Limusa

Dirección y Economía de la Empresa (2018). *Sistemas de gestión de la calidad y desempeño: importancia de las prácticas de gestión del conocimiento*. Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa, vol. 18, núm. 1 (2009). Recuperado de: [http://file:///C:/Users/Miriam/Downloads/Dialnet-SistemasDeGestionDeLaCalidadYDesempeno-2878071%20\(1\).pdf](http://file:///C:/Users/Miriam/Downloads/Dialnet-SistemasDeGestionDeLaCalidadYDesempeno-2878071%20(1).pdf)

Udaondo Durán. Miguel (1992). *Gestión de Calidad*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos S.A. Recuperado 11/11/18 de: <https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=hoRIEGdLGxIC&oi=fnd&pg=PR9&dq=gestion+de+calidad&ots=qg3lPIXu1f&sig=wVP4u6xIh3lGfSdgW16mIXZ1Gsk#v=onepage&q=gestion%20de%20calidad&f=false>

Anexos

Anexo 1
Artículo científico



Artículo Científico

Gestión de la calidad y desempeño organizacional en un Colegio de Chosica, Lima 2018

AUTORA:

Br. Chinchay Huarcaya, Miriam Hetel

Escuela de Posgrado
Universidad Cesar Vallejo
Sede - Ate

Lima-Perú
2019

Gestión de la calidad y desempeño organizacional en un Colegio de Chosica, Lima 2018

Autora: Br. Chinchay Huarcaya, Miriam Hetel

Autor para correspondencia:

Resumen: El trabajo de investigación tuvo el objetivo de determinar la relación entre la gestión de calidad y el desempeño organizacional en un Colegio de Chosica. Lima, 2018. La metodología de la investigación tuvo un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, transversal y de nivel correlacional. Se trabajó con una muestra no probabilística e intencional de 52 trabajadores entre personal administrativo, especialistas y coordinadores de un Colegio de Chosica Lima., a quienes mediante la técnica de encuesta y como instrumento el cuestionario; fueron previamente validados por juicio de experto dieron el resultado de suficiencia, luego fueron sometidos al estadístico alfa de Cronbach con un nivel bueno. Entre los resultados, se describieron a través de las medidas de frecuencia, siendo representadas en tablas y figuras las variables gestión de calidad y desempeño organizacional y las dimensiones de las mismas. Asimismo, se determinó la relación entre dichas variables, mediante la prueba de correlación Rho de Spearman se contrastaron la hipótesis general e hipótesis específicas. La prueba estadística demostró que existe relación positiva media (0,568** y nivel de significancia 0,000) entre ambas variables, con ello se comprobó que la gestión de calidad se relaciona significativamente con el desempeño organizacional del Colegio de Chosica. Lima, 2018.

Palabras clave: Gestión de calidad, desempeño organizacional, gestión educativa, calidad, desempeño.

Abstract: The research work had the objective of determining the relationship between quality management and organizational performance in a Chosica School. Lima, 2018. The methodology of the research had a quantitative approach, with a non-experimental, transversal and correlational level design. We worked with a non-probabilistic and intentional sample of 52 workers among administrative personnel, specialists and coordinators of a Chosica Lima School, to whom through the survey technique and as an instrument the questionnaire; were previously validated by expert judgment gave the result of sufficiency, then were subjected to Cronbach's alpha statistic with a good level. Among

the results, they were described through the frequency measures, being represented in tables and figures the variables management of quality and organizational performance and the dimensions of the same. In addition, the relationship between these variables was determined. Spearman's Rho correlation test was used to test the general hypothesis and specific hypotheses. The statistical test showed that there is a mean positive relationship (0.568 ** and level of significance 0.000) between both variables, with which it was found that quality management is significantly related to the organizational performance of the Chosica School. Lima, 2018.

Keywords: Quality management, organizational performance, educational management, quality, performance.

Introducción

La globalización ha traído nuevas tendencias en el mundo, ha cambiado y revolucionado mucho las políticas económicas. En ese contexto, se ha descubierto que la calidad y la gestión de calidad se han generalizado. Valorar que la importancia de la calidad y la gestión de calidad son factores importantes en la estrategia para poder obtener un nivel competitivo ha sido, sin temor a la equivocación, el cambio más importante que han experimentado las empresas tanto de orden europeo como americano en estas últimas décadas.

Hacia el siglo xx en el mundo empresarial de Europa, apareció un nuevo enfoque basada en el concepto de calidad. Al inicio fue una corriente de impacto que estaba dirigida al campo industrial, atravesando por varios modelos, regulaciones y formas involucradas en la esfera tradicional de gestión de calidad no obstante con el tiempo esta tendencia se generalizó llegando a la mayoría de sectores tanto económicos, educativos, de servicios sociales, servicios de salud y otros más.

Un elemento preponderante para el buen manejo de una empresa es la manera en que presenta la calidad de su producción y de servicios, se observa que es una tendencia ya generalizada en todo el mundo de parte de los consumidores, pues cada vez tienen mayores expectativas sobre la calidad. Igualmente con esta nueva tendencia se ha tomado conciencia que para lograr un mayor resultado económico es completamente importante un mejoramiento permanente y constante de la calidad. La Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros (2013) planteó directivas en La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021, el cual sirve como guía de orientación para

modernizar la forma de realizar la gestión pública en el Perú, en la cual están establecidos de forma concreta y específica los procedimientos planteados para lograr las metas propuestas y tener una visión clara y eficiente del sector público que está al servicio de la ciudadanía y por ende al desarrollo productivo peruano que afirma: La Política de Modernización tiene como meta final pues orientar, guiar, estimular, motivar a todas las empresas del estado, el procedimiento de modernizar la empresa apuntalando a una buena gestión con respuestas que causen buen impacto en el bienestar de la persona y la productividad de su nación. (p. 21)

En la actualidad las empresas de los diferentes países del mundo tanto en los desarrollados y sub desarrollados como el Perú han encontrado la forma de ingresar al mercado exterior y han expandido sus empresas, sin embargo todavía es en forma reducida. Al inicio existían ciertas barreras que evitaban el libre comercio, hoy en día ya las barreras no existen entonces por tanto no influyen en la comercialización exterior.

Las empresas del Perú ya no tienen que batallar con las barreras y limitaciones que anteriormente enfrentaban, por ello es menester mejorar la gestión de calidad. Según Udaondo (1992), la Gestión de calidad es “una asociación de ideas y acciones que se van a ir efectuando paso a paso para conseguir la satisfacción, incorporándolo como proceso de gestión que es como se traduce el concepto management que alude a la administración, control y organización de acciones” (p.5).

La gestión del sistema de calidad deberá mostrar que la empresa se encuentra apta para proveer de un servicio que reúna los requerimientos por parte de los clientes y según reglamentación. En la que se logre la ejecución adecuada del sistema para la satisfacción del cliente y además se considere la prevención de la no conformidad y proceso de perfeccionamiento continuo. (Gutiérrez ,2005). Entonces para definir la Gestión de calidad se dirá que, es la manera en la que una organización visualiza su futuro, en la que programa estrategias y evalúa lo que resulta en función de la calidad siempre mirando a una evolución continua. Los métodos de gestión de la calidad en sus inicios se relacionaban con los movimientos industriales, ahora se ha involucrado a diferentes campos entre ellas el campo educativo.

Se debe identificar y conocer a nuestros estudiantes para orientar la actividad de la organización educativa hacia su satisfacción, para ello es necesario asegurar la buena calidad de gestión, del centro, la excelencia docente y fortalecer la relación con las familias. La calidad integral educativa se va a dar cuando existe un trabajo armonioso de todos los actores

educativos que logren cumplir las metas y objetivos trazados con eficacia y eficiencia logrando la excelencia educativa y satisfacción de los usuarios.

En ese sentido, Aliaga (2014) agrega en la investigación titulada *Gestión de la calidad en el desempeño organizacional de la facultad de administración de empresas de la Universidad Nacional del Centro del Perú, 2013*, que el estudio tuvo el objetivo de determinar cómo influye la gestión de la calidad en el desempeño organizacional de la facultad de administración de empresas de la UNCP. Arrojando como resultados que la gestión de calidad tiene una relación positiva y directa en el desempeño organizacional de la facultad de administración de empresas de la UNCP, otro resultado hallado es que tanto la gestión de calidad como el desempeño organizacional se encuentran en un nivel bajo. Finalmente plantea la propuesta de implementar la gestión de calidad según la norma ISO 9001. En cuanto a la gestión de calidad, Oré (2017), en su tesis titulada *Gestión y desempeño en un Hospital de Essalud, Cañete, Lima, 2017*, presentó como objetivo de investigación determinar la relación entre la variable prácticas de gestión de calidad y la variable desempeño organizacional en el Hospital Essalud de Cañete. Los resultados hallados indican que existe una relación directa y significativa ($r=0,803$ y $p_valor < 0,05$) entre las prácticas de gestión de calidad y el desempeño organizacional. También halló una correlación significativa entre las variables prácticas de liderazgo y el desempeño organizacional en el Hospital Essalud de Cañete ($r= 0,68$ y $p_valor = 0,00$); entre las variables prácticas de planificación estratégica de la calidad y el desempeño organizacional, ($r= 0,63$ y $p_valor = <0,05$), entre las prácticas de gestión de la calidad orientada hacia el paciente y el desempeño organizacional ($r=0,645$ y $p_valor = 0,00 < 0,05$), entre las prácticas de gestión de la calidad de la información y el desempeño organizacional ($r=0,613$ y $p_valor = 0,00$), entre la dimensión prácticas de gestión de calidad de recursos humanos y la variable desempeño organizacional ($r = 0,706$, y $p_valor = 0,00 < 0,05$), entre la dimensión gestión de los procesos y la variable desempeño hospitalario ($r = 0,684$ y $p_valor = 0,000 < 0,05$). Como conclusión menciona que el desempeño organizacional global del Hospital Essalud Cañete fue calificado como de nivel regular y malo (90%), según percepción de los médicos y directivos al analizar las variables: resultado del desempeño, eficiencia y efectividad, continuidad de los procesos, y empleo de recursos.

Por otro lado, Cervantes y Garcés realizaron un estudio titulado *Diseño de un sistema de gestión de calidad en la Institución Educativa ciudad de Tunja*. El objetivo de la investigación fue diseñar un plan de acción que permitiera implementar un sistema de

calidad basados en la norma ISO 9001: 2008 con actividades y estrategias que permitan el mejoramiento continuo de la Institución Educativa. Llegaron a la conclusión de que es factible implementar un sistema de gestión de calidad con los criterios de la normativa legal colombiana y la norma ISO 9001: 2008, ello permitirá la mejora del servicio educativo pues va mejorar los procesos de gestión de la Institución Educativa de acuerdo a la planificación trazada de forma que colme las expectativas de los padres de familia y estudiantes.

Por esta situación, para afirmar que una institución educativa brinda una educación de calidad es necesario evaluar varios factores que tienen que ver con su organización de gestión, planificación etc. Lo cual es posible obtener mediante un proceso de investigación que se le da la denominación de variables. En este contexto y enmarcado en la Ley N.º 28044 Ley General de Educación y el Proyecto Educativo Nacional para el 2021, surgen la necesidad en las Instituciones Educativas de “formar individuos con la capacidad de alcanzar su propio desarrollo personal sobre la base de principios claves como el respeto a las normas de convivencia, la igualdad, la inclusión, la interculturalidad y la calidad educativa (p. 6)

Los colegios de Chosica apuntan hacia una educación integral, es decir, con capacidad formadora de conocimientos, valores y actitudes buscando el desarrollo biológico físico y social de sus estudiantes para el alto desempeño académico y conductual, con plena autonomía sobre todo en los grados superiores de tercer cuarto y quinto de nivel secundario, contando con profesores actualizados y capacitados así como buena logística lo que facilita el logro de los aprendizajes.

Bajo esta premisa es necesaria la constante retroalimentación para estar a la vanguardia y a nivel competitivo en el campo educativo creando así en la comunidad educativa que los docentes se encuentren en permanente investigación y compartan logros y conocimientos con las diferentes instituciones educativas de la red en las regiones; por ello, la investigación planteó el siguiente problema general: ¿Existe relación entre la gestión de calidad y el desempeño organizacional en un colegio de Chosica, Lima 2018?.

La hipótesis del estudio fue determinar la relación entre la gestión de calidad y el desempeño organizacional en un colegio de Chosica, Lima 2018.

En este aspecto, la investigación realizada presentó como objetivo determinar si existe relación entre la gestión de calidad y el desempeño organizacional en un Colegio de Chosica, 2018.

Métodos

La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, según Hernández, Fernández y Baptista (2010) el enfoque cuantitativo “usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (p. 4). La investigación fue de tipo básica, pura o fundamental, El diseño de la investigación fue no experimental, según Hernández, Fernández y Baptista (2010) “porque el investigador o algún programa de intervención no han realizado la manipulación activa o experimental de ninguna de las variables” (p. 115). Así mismo, fue transversal, porque los datos que se lograron fueron efectuados en un periodo y tiempo determinado, según Carrasco (2009) “se usa para realizar estudios de investigación de hechos y fenómenos de la realidad, en un momento determinado del tiempo” (p.72). La investigación es de naturaleza descriptiva, según Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2014): “comprende la colección de datos para probar hipótesis o responder a preguntas concernientes a la situación corriente de los sujetos del estudio” (p. 92), tuvo como propósito recopilar datos sobre las características, propiedades y dimensiones de las variables en estudio y correlacional, porque se ve medir el grado de influencia de la variable gestión de calidad y desempeño organizacional. La población, Tamayo (2003) manifiesta “es la totalidad del fenómeno de estudio, de los cuales mediante datos se obtendrá la información para la investigación” (p. 58), el autor López (1998) señala “cuando la población es reducida no es necesario extraer la muestra, es decir que se trabajará con toda la población, este tipo de muestra se le conoce como muestra censal” (p. 39), es por ello que la población estuvo conformada por 52 trabajadores entre personal administrativo, especialistas y coordinadores de un Colegio de Chosica Lima., a quienes mediante la técnica de encuesta y como instrumento el cuestionario, según Hurtado (2010) “está formado por un grupo de preguntas relacionadas con el suceso de estudio” (p.26).; que fueron previamente validados por juicio de experto y dieron el resultado de suficiencia, luego, mediante una prueba piloto el instrumento fue sometidos al estadístico alfa de Cronbach con un nivel bueno.

Las encuestas se aplicaron en forma presencial a los trabajadores del Colegio de Chosica, la cual tuvo un tiempo de duración de 15 a 20 minutos. Los datos obtenidos a través de los instrumentos de recolección de datos fueron categorizados y tabulados con el programa estadístico SPSS versión 23, lo cual permitió la construcción de las tablas y las frecuencias de las variables y dimensiones, también facilitó el cruce de las variables y el análisis de las

correlaciones. Se utilizó la prueba estadística rho de Spearman para determinar la relación entre las variables, contrastándose las hipótesis sostenidas en la investigación.

Resultados

En cuanto a la variable gestión de calidad, en la tabla 1 y figura 1, se determina que, de las 52 personas encuestadas, el 46,2% señalan que la gestión de calidad es regular, mientras que el 38,5% responden que hay una baja gestión de calidad y un 15,4% de los encuestados indican hay una buena gestión de calidad.

En relación a la variable desempeño organizacional, en tabla 2 y figura 2, se determina que, de las 52 personas encuestados, el 50,0% señalan que el nivel de desempeño organizacional es regular, mientras que el 30,8% responden que hay un nivel deficiente y un 19,2% de los encuestados indican que hay un eficiente nivel de desempeño organizacional en el Colegio de Chosica.

Los resultados encontrados en la contrastación de la hipótesis general según la tabla 3 se observan los resultados de contrastación de la hipótesis general, en esta prueba estadística se observó que existe una relación positiva media de 0,568 y nivel de significancia ,000; como $p < \alpha$ se rechaza la H_0 , en consecuencia se acepta la hipótesis alterna: existe relación significativa entre las variables gestión de calidad y desempeño organizacional en el Colegio de Chosica, Lima 2018.

En la contrastación de la hipótesis específica 1, en la tabla 4 se observan los resultados de contrastación de la hipótesis específica 1, en esta prueba estadística se observó que existe una relación positiva media de 0,597 y nivel de significancia ,000; como $p < \alpha$ se rechaza la H_0 , en consecuencia se acepta la hipótesis alterna: existe relación significativa entre la dimensión liderazgo y desempeño organizacional en el Colegio de Chosica, Lima 2018.

Para la contrastación de la hipótesis 2 según la tabla 5 se observan los resultados de contrastación de la hipótesis general, en esta prueba estadística se observó que existe una relación positiva débil de 0,462 y nivel de significancia ,001; como $p < \alpha$ se rechaza la H_0 , en consecuencia se acepta la hipótesis alterna: existe relación significativa entre la dimensión orientación al estudiante y desempeño organizacional en el Colegio de Chosica, Lima 2018.

También en la contrastación de la hipótesis específica 3 según la tabla 6 se visualizan los resultados de contrastación de la hipótesis específica 3, en esta prueba estadística se observó que existe una relación positiva débil de 0,467 y nivel de significancia ,000; como $p < \alpha$ se rechaza la H_0 , en consecuencia se acepta la hipótesis alterna: existe relación significativa

entre la dimensión información y análisis y desempeño organizacional en el Colegio de Chosica, Lima 2018.

Finalmente en la contrastación de la hipótesis específica 4 según la tabla 23 se visualizan los resultados de contrastación de la hipótesis específica 4, en esta prueba estadística se observó que existe una relación positiva media de 0,601 y nivel de significancia ,000; como $p < \alpha$ se rechaza la H_0 , en consecuencia se acepta la hipótesis alterna: existe relación significativa entre la dimensión orientación a los recursos humanos y el desempeño organizacional en el Colegio de Chosica, Lima 2018.

Discusión

Los Colegios brindan un servicio especializado de formación integral para la atención de estudiantes de alto desempeño a nivel nacional, durante el tercer, cuarto y quinto grado de educación secundaria.

El objetivo general de la investigación fue determinar si existe relación entre la gestión de calidad y el desempeño organizacional en un Colegio de Chosica, Lima 2018. La gestión de calidad según Lepeley (2007) es un sistema basado en la filosofía de hacer bien las cosas para poder obtener la satisfacción de los clientes, o usuarios. Para que el producto sea satisfactorio se hace necesario que la cadena productiva también tenga la misma idea y persiga los mismos objetivos de la organización. (p. 14), es decir que la gestión de calidad no puede considerarse como un proceso aislado, sino que es un proceso sistemático e integral aplicable y adaptable a todos los campos tanto económicos y sociales. Si bien es cierto que el desempeño organizacional es el resultado de la dinámica de la fabricación de productos y servicios de una organización que constituye la razón de ser de la misma (citado en Morris, Rodríguez, Vizán, Martínez y Gil, 2013, p.2). El desempeño organizacional, se puede decir que es el grado en que se han logrado o cumplido los resultados de la gestión planificada de una organización teniendo como referencia su misión, objetivos, metas procesos, actividades, productos o servicios que van a influir en la calidad y tendrá como resultado la satisfacción del cliente y también a las partes interesadas como son las otras organizaciones, la sociedad, el Estado, etc.

En la prueba estadística se observó que existe una relación positiva media de 0,568 y nivel de significancia ,000; como $p < \alpha$ se rechaza la H_0 , en consecuencia se acepta la hipótesis alterna: existe relación significativa entre las variables gestión de calidad y desempeño organizacional en el Colegio de Chosica. Este resultado es similar al hallado por Aliaga (2014) en su investigación titulada Gestión de la calidad en el desempeño

organizacional de la facultad de administración de empresas de la Universidad Nacional del Centro del Perú, 2013. Ella encontró que la gestión de la calidad tiene una influencia directa y positiva en el desempeño organizacional de la facultad de administración de empresas de la Universidad Nacional del Centro. También Oré (2017) en su investigación Gestión y desempeño en un hospital de Essalud, Cañete, Lima, 2017, halló que entre la variable prácticas de gestión de la calidad y la variable desempeño organizacional existe una relación directa y significativa ($r = 0,803$ y $p_valor < 0,05$).

En cuanto a la hipótesis 1 se indica que existe relación significativa entre las prácticas de liderazgo y el desempeño organizacional en un Colegio de Chosica, Lima 2018. La prueba estadística arrojó que existe una relación positiva media de 0,597 y nivel de significancia ,000; como $p < \alpha$ se rechaza la H_0 , en consecuencia se acepta la hipótesis alterna: existe relación significativa entre la dimensión liderazgo y desempeño organizacional en el Colegio de Chosica. Este resultado es semejante al encontrado por Oré (2017) quien halló una correlación significativa entre las prácticas de liderazgo y el desempeño organizacional en el Hospital Essalud de Cañete ($r = 0,68$ y $p_valor = 0,00$), esto se debe a que el liderazgo tiene la responsabilidad final de establecer la dirección estratégica y establecer sistemas que faciliten el desempeño de la organización.

En relación a la hipótesis 2, que sostiene que existe relación significativa entre la orientación al estudiante, padre de familia y la educación pública y el desempeño organizacional en un Colegio de Chosica, Lima 2018. En esta hipótesis la prueba estadística arrojó que existe una relación positiva débil de 0,462 y nivel de significancia ,001; como $p < \alpha$ se rechaza la H_0 , en consecuencia se acepta la hipótesis alterna: existe relación significativa entre la dimensión orientación al estudiante y desempeño organizacional en el Colegio de Chosica. Al respecto, Ore (2017) indica que la organización “atiende las necesidades y expectativas del cliente y cuan efectiva es la organización en términos de manejo de las relaciones con el cliente” (p. 22). En ese sentido, la institución se preocupa por atender las necesidades e intereses de los estudiantes, de los padres de familia y docentes, estando atento en todo momento en manejar de la mejor manera las relaciones interpersonales con el fin único del servicio prestado, lo que se traduce en la buena apreciación del desempeño organizacional.

En cuanto a la hipótesis específica 3 que dice existe relación significativa entre la información y análisis y el desempeño organizacional en un Colegio de Chosica, Lima 2018. En el resultado de la prueba estadística se observó que existe una relación positiva débil de

0,467 y nivel de significancia ,000; entonces, como $p < \alpha$ se rechaza la H_0 , por este motivo se acepta la hipótesis alterna: existe relación significativa entre la dimensión información y análisis y desempeño organizacional en el Colegio de Chosica, Lima 2018. Al respecto Oré (2017) también encontró en su investigación que las prácticas de gestión de la calidad de la información y análisis se relacionan significativamente con el desempeño organizacional ($r=0,613$ y $p_valor = 0,00$).

Finalmente en la hipótesis específica 4 se sostiene que existe relación significativa entre la orientación a los recursos humanos y el desempeño organizacional en un Colegio de Chosica, Lima 2018. La prueba estadística dio como resultado que existe una relación positiva media de 0,601 y nivel de significancia ,000; como $p < \alpha$ se rechaza la H_0 , en consecuencia se acepta la hipótesis alterna: existe relación significativa entre la dimensión orientación a los recursos humanos y el desempeño organizacional en el Colegio de Chosica. Oré (2017) también halló coincidencias entre las prácticas de gestión de calidad de recursos humanos y la variable desempeño organizacional ($r = 0,706$, y $p_valor = 0,00 < 0,05$).

Conclusiones

Luego de la realización de las pruebas estadísticas se determinó que la gestión de calidad se relaciona significativamente con el desempeño organizacional en un Colegio de Chosica, Lima 2018, debido a que se obtuvo un coeficiente de correlación positiva media de 0,568 y nivel de significancia ,000; como $p < \alpha$ se rechaza la H_0 , en consecuencia se acepta la hipótesis alterna afirmándose que al mejorar la gestión de calidad le corresponderá un mejor desempeño organizacional en el Colegio de Chosica.

Agradecimientos:

Agradezco a Dios por ser mi fortaleza y guía para lograr otra meta en mi profesión.

Agradezco a mis profesores de la maestría, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de este proceso de formación en la maestría y sus sabios consejos.

.

A mis compañeros de la maestría por sus experiencias y conocimientos compartidos que han fortalecido mi formación profesional, haciendo que mi compromiso con la sociedad sea un aporte de cambio en bienestar de todos los ciudadanos

Referencias

- Aliaga (2014). *Gestión de la calidad en el desempeño organizacional de la facultad de administración de empresas de la Universidad Nacional del Centro del Perú*, 2013. (Tesis de maestría). Universidad Nacional del Centro del Perú, Recuperado de: <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1470/TESIS%20INGENIERIA%20versi%C3%B3n%20final%20NOVIEMBRE%202014.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la investigación científica*. 1ra ed. Lima, Perú: Editorial San Marcos. ISBN: 9972-34-242-5.
- Cervantes, R y Garcés, P. (2016). Diseño de un sistema de gestión de calidad en la Institución Educativa ciudad de Tunja. (Tesis Maestría) Universidad Tecnológica de Bolívar Recuperado <http://repositorio.bibliotic.info/spip.php?page=lesauteurs>
- Gutiérrez, P.H. (2005). *Calidad Total y Productividad*. Mc Graw Hill, México
- Hernández, S. R., Fernández, C. C. y Baptista, L. P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: McGraw-Hill.
- Hurtado de Barrera, J. (2010). Guía para la comprensión holística de la ciencia. Tercera Edición, Caracas: Fundación Sypal. Recuperado de: <http://dip.una.edu.ve/mpe/017metodologiaI/paginas/Hurtado,%20Guia%20para%20la%20comprension%20holistica%20de%20la%20ciencia%20Unidad%20III.pdf>
- Ñaupas, H; Mejía, E; Novoa, L. y Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación. Cuantitativa – cualitativa y redacción de tesis*. 4ta edición. Bogotá: Ediciones de la Universidad de Bogotá
- Lepeley, María Teresa (1997 y 1998). *Hablemos de Calidad en Educación*. Revista CRECES, Varios ejemplares,
- Ley N° 28044 Decreto Supremo N° 011-2012 ED, Lima. Perú recuperado de <http://www.minedu.gob.pe/otd/pdf/normas/ds-011-2012-reg-lge-pag-10-11.pdf>
- López, B. (2017). *Clima laboral y el desempeño organizacional en el Hospital Hermilio Valdizan 2015*. (Tesis para Maestro). Lima; Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle “La Cantuta”.
- Morris Díaz, Anne; Rodríguez Monroy, Carlos; Vizán Idoipe, Antonio; Martínez Soto, Moisés y Gil Araujo, Marcelo (2013). Sistema de gestión de la calidad y desempeño organizacional en la industria petrolera. "Interciencia", v. 38 (n. 11); pp. 793-802. ISSN 0378-1844. Recuperado <http://oa.upm.es/29200/>

Oré, A. (2017). *Gestión y desempeño en un hospital de Essalud, Cañete, Lima, 2017*. (Tesis de maestría). Lima, Universidad del Pacífico.

Secretaría de gestión Pública Presidencia del Consejo de Ministros .Política Nacional de modernización de la Gestión Pública AL 2021 DS 004-2013-PCM Recuperado <http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2017/04/PNMGP.pdf>

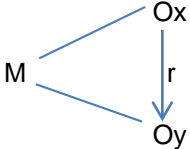
Tamayo y Tamayo, Mario (2003). *El Proceso de la Investigación Científica*. (4ta ed.). México: Editorial Limusa.

Udaondo Durán. Miguel (1992). *Gestión de Calidad*. Madrid, España: Ediciones Diaz de Santos S.A. Recuperado 11/11/18 de: <https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=hoRIEGdLGxIC&oi=fnd&pg=PR9&dq=gestion+de+calidad&ots=qg3lPIXu1f&sig=wVP4u6xIh3IgfSdgW16mIXZ1Gsk#v=onepage&q=gestion%20de%20calidad&f=false>

Anexos 2
Matriz de consistencia

Anexo 2: Matriz de Consistencia

Título: Gestión de la calidad y desempeño organizacional en un Colegio de Chosica, Lima 2018 Autor: Br. Chinchay Huarcaya, Miriam Hetel					
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores		
Problema General ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de calidad y el desempeño organizacional en un colegio de Chosica, Lima 2018?	Objetivo General Determinar la relación que existe entre la gestión de calidad y el desempeño organizacional en un Colegio de Chosica, Lima 2018.	Hipótesis General Existe relación significativa entre la gestión de calidad y el desempeño organizacional en un Colegio de Chosica, Lima 2018.	Variable 1: Gestión de calidad		
			Dimensiones	Indicadores	Ítems
			Liderazgo	Importancia del estudiante Mejora de la atención	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7
			Orientación hacia el estudiante, padre de familia y la educación pública	Aceptación de comentarios Atención a opiniones y sugerencias Atención de necesidades de los estudiantes Comunicación e información	8,9 10,11 12
			Información y análisis	Evaluación del desempeño operacional Evaluación integral Indicadores de desempeño Evaluación de desempeño laboral	13,14 15,16
Problemas específicos ¿Existe relación entre las prácticas de liderazgo y el desempeño organizacional en un Colegio de Chosica, Lima 2018?	Objetivos específicos Identificar la relación entre las prácticas de liderazgo y el desempeño organizacional en un Colegio de Chosica, Lima 2018	Hipótesis específicas Existe relación significativa entre las prácticas de liderazgo y el desempeño organizacional en un Colegio de Chosica, Lima 2018	Orientación a los recursos humanos	Trabajo en equipo Desarrollo de potencial Entrenamiento de personal	17, 18, 19, 20 21, 22
			Variable 2: Desempeño organizacional		
			Dimensiones	Indicadores	Ítems
			Resultado del desempeño	Satisfacción del estudiante Sistema de remuneración y beneficios	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7,8,9
			Eficiencia y efectividad	Percepción del desempeño Suficiencia de directivos Suficiencia de especialistas Suficiencia de coordinadores Suficiencia de personal administrativo	10,11 12,13
¿Existe relación en la orientación hacia el estudiante, padre de familia y la educación pública y el desempeño organizacional en un Colegio de Chosica, Lima 2018?	Determinar la relación en la orientación hacia el estudiante, padre de familia y la educación pública y el desempeño organizacional en un Colegio de Chosica, Lima 2018	Existe relación significativa en la orientación hacia el estudiante, padre de familia y la educación pública y el desempeño organizacional en un Colegio de Chosica, Lima 2018	Continuidad	Continuidad de la atención Condiciones administrativas Continuidad en la atención especializada Continuidad de la reposición de los insumos	14,15, 16,17 18
¿Existe relación entre la información y análisis y el desempeño organizacional en un Colegio de Chosica, Lima 2018?	Analizar la relación entre la información y análisis y el desempeño organizacional en un Colegio de Chosica, Lima 2018	Existe relación significativa entre la información y análisis y, el desempeño organizacional en un Colegio de Chosica, Lima 2018	Continuidad		
¿Existe relación entre orientación a los recursos humanos y el	Establecer la relación entre orientación a los recursos humanos y el desempeño	Existe relación significativa entre orientación a los	Continuidad		

desempeño organizacional en un Colegio de Chosica, Lima 2018?	organizacional en un Colegio de Chosica, Lima 2018.	recursos humanos y el desempeño organizacional en un Colegio de Chosica, Lima 2018	Empleo de recursos	Uso eficiente de recursos Empleo con eficiencia los recursos	19, 20 21	(18-21) Eficiente (22-25)
Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística descriptiva e inferencial			
<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Nivel: Descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental y transversal</p> <p>Tipo: Básico, descriptivo correlacional</p>  <p>M: muestra censal, son 52 personas Ox: Gestión de calidad Oy: Desempeño organizacional R: coeficiente de correlación entre las variables estudiadas</p>	<p>Población: La población de esta investigación está conformada por el total de 52 trabajadores de un Colegio de Chosica, Lima 2018</p> <p>Muestra Muestra censal, son 52 personas</p> <p>Muestreo Muestreo no probabilístico intencional pues la elección de los encuestados fue por conveniencia, por las facilidades de tiempo que se brindaron para el estudio.</p>	<p>Variable 1: Gestión de calidad</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Área de aplicación: Colegio de Chosica</p> <p>Forma de aplicación: Individual</p> <p>Variable 2: Desempeño organizacional</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Área de aplicación: Colegio de Chosica</p> <p>Forma de aplicación: Individual</p>	<p>Descriptivo: Los datos recopilados se clasificaron y tabularon para su análisis mediante técnicas estadísticas que permitieron describir los resultados mediante distribución de frecuencias y tablas.</p> <p>Las tablas y figuras que se elaboraron correspondieron a las variables y sus dimensiones, todos ellos fueron descritos.</p> <p>Inferencial: Para el procesamiento de los datos recopilados por la encuesta en la parte inferencial se utiliza el Paquete Estadístico para Ciencias Sociales (Statistical Package for Social Sciences) en español versión 23.0.</p> <p>Para el análisis de los datos se usan las técnicas de estadística inferencial las cuales permiten contrastar las hipótesis de investigación. Específicamente se aplicó la prueba Rho de Spearman para determinar la asociación entre variables y para hallar el coeficiente de correlación entre las variables de estudio.</p>			

Anexo 3
Instrumentos de medición

Anexo 3: Instrumento

CUESTIONARIO

Estimado(a) responsable, lo que tiene en manos es un cuestionario que forma parte de una investigación que busca relacionar la gestión de calidad y el desempeño organizacional de un Colegio de Chosica, Lima 2018. Por lo tanto, su aporte es muy valioso para las consideraciones respectivas.

Recomendaciones:

- Este instrumento es una encuesta que colaborará a realizar un diagnóstico en el aspecto de los compromisos de la gestión de calidad en relación al desempeño organizacional, por ello la información debe aproximarse a la objetividad.
- Sus respuestas permanecerán en anonimato y se protegerá su confidencialidad.
- Las respuestas no deben prestarse a suposiciones ni abstracciones.
- Es necesario que llene los datos correspondientes y haga lo posible de responder todas las preguntas.

Tiempo: 15 minutos.

Fecha: _____

Lea detenidamente las preguntas y marque con un aspa la opción que crea conveniente:

DIMENSIÓN 1. LIDERAZGO						
Nº	Preguntas	Nunca	Rara vez	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
01	La dirección general de su institución siempre enfatiza la importancia de la atención al estudiante y padre de familia.					
02	La dirección general de su institución se centra en mejorar la atención al estudiante.					
03	La dirección general de su institución es accesible a los estudiantes y padres de familia.					
04	La dirección general adapta sus estrategias operacionales a las tendencias del sector educación.					
05	La institución emplea siempre prácticas éticas relativas al resto del sector educación.					
06	La institución anticipa las preocupaciones del público sobre sus productos, servicios y operaciones.					
07	La dirección general busca activamente comentarios.					
DIMENSIÓN 2. ORIENTACIÓN HACIA EL ESTUDIANTE , PADRE DE FAMILIA Y LA EDUCACIÓN PÚBLICA						
Nº	Preguntas	Nunca	Rara vez	Algunas veces	Casi siempre	Siempre

08	La institución aborda seriamente las opiniones y sugerencias de nuestros estudiantes y padres de familia.					
09	La institución analiza y atiende las necesidades de los estudiantes y padres de familia de manera oportuna.					
10	La institución tiene un canal de comunicación bien establecido con los estudiantes y padres de familia, que les permite buscar ayuda e información, y presentar sus quejas y sugerencias.					
11	Como institución, supervisamos de cerca las acciones de otras instituciones en el mismo sector.					
12	La institución es plenamente consciente de las tendencias del sector Educación.					
DIMENSIÓN 3. INFORMACIÓN Y ANÁLISIS						
Nº	Pregunta	Nunca	Rara vez	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
13	La institución cuenta con un sistema eficaz para evaluar su desempeño operacional.					
14	La institución tiene un sistema de evaluación claro y amplio.					
15	Todo el personal entiende bien los indicadores relacionados con su desempeño y los toma en serio.					
16	La institución ajusta su desempeño de acuerdo con los cambios en su entorno.					
DIMENSION 4. ORIENTACIÓN A LOS RECURSOS HUMANOS						
Nº	Pregunta	Nunca	Rara vez	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
17	La institución tiene un sistema eficaz de evaluación para reconocer y recompensar al personal por sus esfuerzos.					
18	La institución fomenta el trabajo en equipo y el espíritu de grupo.					
19	Nuestra gestión motiva al personal y desarrolla plenamente su potencial.					
20	La institución entrena a su personal en conceptos de calidad.					
21	La institución proporciona un ambiente de trabajo seguro y saludable					
22	La institución ofrece capacitación y desarrollo al personal.					

CUESTIONARIO

Estimado(a) responsable, lo que tiene en manos es un cuestionario que forma parte de una investigación que busca relacionar la gestión de calidad y el desempeño organizacional en un Colegio de Chosica, Lima 2018. Por lo tanto, su aporte es muy valioso para las consideraciones respectivas.

Recomendaciones:

- Este instrumento es una encuesta que colaborará a realizar un diagnóstico en el aspecto de los compromisos de la gestión de calidad en relación al desempeño organizacional, por ello la información debe aproximarse a la objetividad.
- Sus respuestas permanecerán en anonimato y se protegerá su confidencialidad.
- Las respuestas no deben prestarse a suposiciones ni abstracciones.
- Es necesario que llene los datos correspondientes y haga lo posible de responder todas las preguntas.

Tiempo: 15 minutos.

Fecha: _____

Lea detenidamente las preguntas y marque con un aspa la opción que crea conveniente:

DIMENSIÓN 1. RESULTADO DEL DESEMPEÑO						
Nº	Pregunta	Nunca	Rara vez	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	Los estudiantes están satisfechos con los servicios brindados.					
2	Nuestro sistema de remuneración y beneficios es satisfactorio.					
3	Nuestros servicios de educación se están expandiendo.					
4	La calidad global del servicio está mejorando constantemente.					
5	Las evaluaciones de nuestro desempeño de parte de los estudiantes han estado mejorando.					
6	En nuestra institución, el número de directivos es suficiente.					
7	En nuestra institución, el número de especialistas es suficiente.					
8	En nuestra institución, el número de coordinadores es suficiente.					
9	En nuestra institución, el número de empleados administrativos es suficiente.					
10	En nuestra institución, el número de agentes de seguridad es suficiente.					
DIMENSIÓN 2: EFICIENCIA Y EFECTIVIDAD						
Nº	Pregunta	Nunca	Rara vez	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
11	El colegio es técnicamente eficiente en los servicios que ofrece.					

12	La organización y gestión de los servicios son efectivos en los procesos y procedimientos de atención.					
13	El colegio evalúa los servicios en términos de eficiencia, costo y oportunidad.					
DIMENSIÓN 3: CONTINUIDAD						
Nº	Pregunta	Nunca	Rara vez	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
14	Los servicios garantizan la continuidad de la atención de estudiantes y padres de familia.					
15	Existen condiciones administrativas que ayude a la continuidad atención de los estudiantes que provienen de las diferentes regiones.					
16	Existe continuidad en la atención especializada de acuerdo con el acompañamiento del estudiante por el ministerio de educación.					
17	Existe reposición oportuna y continua en cuanto al desplazamiento del personal.					
18	Existe continuidad de la reposición de los insumos de materiales para una atención eficiente.					
DIMENSIÓN 4 : EMPLEO DE RECURSOS						
Nº	Pregunta	Nunca	Rara vez	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
19	En el colegio se emplea con eficiencia los recursos: técnicos, humanos y económicos, para dar una atención de calidad a los estudiantes y padres de familia.					
20	El colegio cuenta y emplea con eficiencia los recursos económicos para dar una atención de calidad a los estudiantes y padres de familia.					
21	El colegio utiliza con eficiencia la infraestructura para dar atención de calidad a los estudiantes y padres de familia.					

Anexos 4

Certificados de validez de instrumentos

Anexo 4: Validez de instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN DE CALIDAD

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: LIDERAZGO								
1	La dirección de su institución siempre enfatiza la importancia de la atención al estudiante y padre de familia.	✓		✓		✓		
2	La alta dirección de su institución se centra en mejorar la atención al estudiante.	✓		✓		✓		
3	La alta dirección de su institución es accesible a los estudiantes y padres de familia.	✓		✓		✓		
4	La alta dirección adapta sus estrategias operacionales a las tendencias del sector educación.	✓		✓		✓		
5	La institución emplea siempre prácticas éticas relativas al resto del sector educación.	✓		✓		✓		
6	La institución anticipa las preocupaciones del público sobre sus productos, servicios y operaciones.	Si	No	Si	No	Si	No	
7	La dirección general busca activamente comentarios							
DIMENSIÓN 2: ORIENTACIÓN HACIA EL ESTUDIANTE, PADRE DE FAMILIA Y LA EDUCACIÓN PÚBLICA		Si	No	Si	No	Si	No	
8	La institución aborda seriamente las opiniones y sugerencias de nuestros estudiantes y padres de familia.	✓		✓		✓		
9	La institución analiza y atiende las necesidades de los estudiantes y padres de familia de manera oportuna.	✓		✓		✓		
10	La institución tiene un canal de comunicación bien establecido con los estudiantes y padres de familia, que les permite buscar ayuda e información, y presentar sus quejas.	✓		✓		✓		
11	Como institución, supervisamos de cerca las acciones de otras instituciones en el mismo sector.	✓		✓		✓		

12	La institución es plenamente consciente de las tendencias del sector Educación.							
	DIMENSIÓN 3: INFORMACIÓN Y ANÁLISIS	Si	No	Si	No	Si	No	
13	La institución cuenta con un sistema eficaz para evaluar su desempeño operacional.	/		/		/		
14	La institución tiene un sistema de evaluación claro y amplio.	/		/		/		
15	Todo el personal entiende bien los indicadores relacionados con su desempeño y los toma en serio.	/		/		/		
16	La institución ajusta su desempeño de acuerdo con los cambios en su entorno.	/		/		/		
17	La institución cuenta con un sistema eficaz para evaluar su desempeño operacional.	/		/		/		
	DIMENSIÓN 4: ORIENTACIÓN A LOS RECURSOS HUMANOS	Si	No	Si	No	Si	No	
18	La institución tiene un sistema eficaz de evaluación para reconocer y recompensar al personal por sus esfuerzos.	/		/		/		
19	La institución fomenta el trabajo en equipo y el espíritu de grupo.	/		/		/		
20	La gestión motiva al personal y desarrolla plenamente su potencial.	/		/		/		
21	La institución entrena a su personal en conceptos de calidad.	/		/		/		
22	La institución proporciona un ambiente de trabajo seguro y saludable	/		/		/		
23	La institución ofrece capacitación y desarrollo al personal.	/		/		/		


Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia Opinión de
 aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir ☐ No aplicable ☐
 Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: Ancaya Martínez María del Carmen Emilia DNI: 10352960
 Especialidad del validador: Metodóloga

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

17 de Noviembre del 2018



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: RESULTADO DEL DESEMPEÑO							
1	Los Estudiantes están satisfechos con nuestros servicios de brindados.	✓		✓		✓		
2	Nuestro sistema de remuneración y ^ beneficios es satisfactorio.	✓		✓		✓		
3	Nuestros servicios de educación se están expandiendo.	✓		✓		✓		
4	La calidad global del servicio está mejorando constantemente.	✓		✓		✓		
5	Las evaluaciones de nuestro desempeño de parte de los estudiantes han estado mejorando.	✓		✓		✓		
6	En nuestra institución, el número de directivos es suficiente.	✓		✓		✓		
7	En nuestra institución, el número de especialistas es suficiente.	✓		✓		✓		
8	En nuestra institución, el número coordinadores es suficiente.	✓		✓		✓		
9	En nuestra institución, el número de empleados administrativos es suficiente.	✓		✓		✓		
10	En nuestra institución, el número de agentes de seguridad es suficiente.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: EFICIENCIA Y EFECTIVIDAD							
11	El colegio es técnicamente eficiente en los servicios que ofrece.	✓		✓		✓		
12	La organización y gestión de los servicios son efectivos en los procesos y procedimientos de atención.	✓		✓		✓		

13	El colegio evalúa los servicios en términos de eficiencia, costo y oportunidad	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: CONTINUIDAD								
14	Los servicios garantizan la continuidad de la atención de estudiantes y padres de familia.	✓		✓		✓		
15	Existen condiciones administrativas que ayude a la continuidad atención de los estudiantes que provienen de las diferentes regiones.	✓		✓		✓		
16	Existe continuidad en la atención especializada de acuerdo con el acompañamiento del estudiante por el ministerio de educación.	✓		✓		✓		
17	Existe reposición oportuna y continua en cuanto al desplazamiento del personal.	✓		✓		✓		
18	Existe continuidad de la reposición de los insumos de materiales para una atención eficiente.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4 : EMPLEO DE RECURSOS								
19	En el colegio se emplea con eficiencia los recursos (técnicos, humanos, económicos) para dar una atención de calidad a los estudiantes y padres de familia.	✓		✓		✓		
20	El colegio cuenta y emplea con eficiencia los recursos económicos para dar una atención de calidad a los estudiantes y padres de familia.	✓		✓		✓		
21	El colegio utiliza con eficiencia la infraestructura para dar atención de calidad a los estudiantes y padres de familia.	✓		✓		✓		

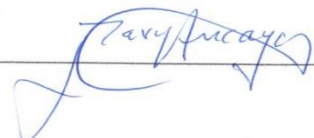
Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia Opinión de
aplicabilidad: Aplicable ☒] Aplicable después de corregir ☐ No aplicable ☐
Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: Ancaya Martínez María del Carmen Emilia DNI: 10352960
Especialidad del validador: Metodóloga

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

17 de Noviembre del 2018



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: RESULTADO DEL DESEMPEÑO	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Los Estudiantes están satisfechos con nuestros servicios de brindados.	✓		✓		✓		
2	Nuestro sistema de remuneración y ^ beneficios es satisfactorio.	✓		✓		✓		
3	Nuestros servicios de educación se están expandiendo.	✓		✓		✓		
4	La calidad global del servicio está mejorando constantemente.	✓		✓		✓		
5	Las evaluaciones de nuestro desempeño de parte de los estudiantes han estado mejorando.	✓		✓		✓		
6	En nuestra institución, el número de directivos es suficiente.	✓		✓		✓		
7	En nuestra institución, el número de especialistas es suficiente.	✓		✓		✓		
8	En nuestra institución, el número coordinadores es suficiente.	✓		✓		✓		
9	En nuestra institución, el número de empleados administrativos es suficiente.	✓		✓		✓		
10	En nuestra institución, el número de agentes de seguridad es suficiente.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: EFICIENCIA Y EFECTIVIDAD							
11	El colegio es técnicamente eficiente en los servicios que ofrece.	✓		✓		✓		
12	La organización y gestión de los servicios son efectivos en los procesos y procedimientos de atención.	✓		✓		✓		

13	El colegio evalúa los servicios en términos de eficiencia, costo y oportunidad	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: CONTINUIDAD								
14	Los servicios garantizan la continuidad de la atención de estudiantes y padres de familia.	✓		✓		✓		
15	Existen condiciones administrativas que ayude a la continuidad atención de los estudiantes que provienen de las diferentes regiones.	✓		✓		✓		
16	Existe continuidad en la atención especializada de acuerdo con el acompañamiento del estudiante por el ministerio de educación.	✓		✓		✓		
17	Existe reposición oportuna y continua en cuanto al desplazamiento del personal.	✓		✓		✓		
18	Existe continuidad de la reposición de los insumos de materiales para una atención eficiente.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4 : EMPLEO DE RECURSOS								
19	En el colegio se emplea con eficiencia los recursos (técnicos, humanos, económicos) para dar una atención de calidad a los estudiantes y padres de familia.	✓		✓		✓		
20	El colegio cuenta y emplea con eficiencia los recursos económicos para dar una atención de calidad a los estudiantes y padres de familia.	✓		✓		✓		
21	El colegio utiliza con eficiencia la infraestructura para dar atención de calidad a los estudiantes y padres de familia.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA Opinión de
 aplicabilidad: Aplicable ☒ /] Aplicable después de corregir ☐ No aplicable ☐
 Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: DR. RICARDO TAJA FREDY DNI: 07015123
 Especialidad del validador: METODOLÓGICA DE INVESTIGACIÓN

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

...12... de... Noviembre... del 2018



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
LA GESTIÓN DE CALIDAD**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: LIDERAZGO							
1	La dirección de su institución siempre enfatiza la importancia de la atención al estudiante y padre de familia.	/		/		/		
2	La alta dirección de su institución se centra en mejorar la atención al estudiante.	/		/		/		
3	La alta dirección de su institución es accesible a los estudiantes y padres de familia.	/		/		/		
4	La alta dirección adapta sus estrategias operacionales a las tendencias del sector educación.	/		/		/		
5	La institución emplea siempre prácticas éticas relativas al resto del sector educación.	/		/		/		
6	La institución anticipa las preocupaciones del público sobre sus productos, servicios y operaciones.	Si	No	Si	No	Si	No	
7	La dirección general busca activamente comentarios	/						
	DIMENSIÓN 2: ORIENTACIÓN HACIA EL ESTUDIANTE, PADRE DE FAMILIA Y LA EDUCACIÓN PÚBLICA	Si	No	Si	No	Si	No	
8	La institución aborda seriamente las opiniones y sugerencias de nuestros estudiantes y padres de familia.	/		/		/		
9	La institución analiza y atiende las necesidades de los estudiantes y padres de familia de manera oportuna.	/		/		/		
10	La institución tiene un canal de comunicación bien establecido con los estudiantes y padres de familia, que les permite buscar ayuda e información, y presentar sus quejas.	/		/		/		
11	Como institución, supervisamos de cerca las acciones de otras instituciones en el mismo sector.	/		/		/		

12	La institución es plenamente consciente de las tendencias del sector Educación.	/		/		/		
	DIMENSIÓN 3: INFORMACIÓN Y ANÁLISIS	Si	No	Si	No	Si	No	
13	La institución cuenta con un sistema eficaz para evaluar su desempeño operacional.	/		/		/		
14	La institución tiene un sistema de evaluación claro y amplio.	/		/		/		
15	Todo el personal entiende bien los indicadores relacionados con su desempeño y los toma en serio.	/		/		/		
16	La institución ajusta su desempeño de acuerdo con los cambios en su entorno.	/		/		/		
17	La institución cuenta con un sistema eficaz para evaluar su desempeño operacional.	/		/		/		
	DIMENSIÓN 4: ORIENTACIÓN A LOS RECURSOS HUMANOS	Si	No	Si	No	Si	No	
18	La institución tiene un sistema eficaz de evaluación para reconocer y recompensar al personal por sus esfuerzos.	/		/		/		
19	La institución fomenta el trabajo en equipo y el espíritu de grupo.	/		/		/		
20	La gestión motiva al personal y desarrolla plenamente su potencial.	/		/		/		
21	La institución entrena a su personal en conceptos de calidad.	/		/		/		
22	La institución proporciona un ambiente de trabajo seguro y saludable	/		/		/		
23	La institución ofrece capacitación y desarrollo al personal.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia Opinión de
aplicabilidad: Aplicable [/] Aplicable después de corregir [] No aplicable []
Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: DR. ALVARO TAJA FREDDY DNI: 07015123
Especialidad del validador: METODOLOGIA DE INVESTIGACION

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

...17... de Noviembre del 2018



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
LA GESTIÓN DE CALIDAD**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: LIDERAZGO							
1	La dirección de su institución siempre enfatiza la importancia de la atención al estudiante y padre de familia.	✓		✓		✓		
2	La alta dirección de su institución se centra en mejorar la atención al estudiante.	✓		✓		✓		
3	La alta dirección de su institución es accesible a los estudiantes y padres de familia.	✓		✓		✓		
4	La alta dirección adapta sus estrategias operacionales a las tendencias del sector educación.	✓		✓		✓		
5	La institución emplea siempre prácticas éticas relativas al resto del sector educación.	✓		✓		✓		
6	La institución anticipa las preocupaciones del público sobre sus productos, servicios y operaciones.	Si	No	Si	No	Si	No	
7	La dirección general busca activamente comentarios							
	DIMENSIÓN 2: ORIENTACIÓN HACIA EL ESTUDIANTE , PADRE DE FAMILIA Y LA EDUCACIÓN PÚBLICA	Si	No	Si	No	Si	No	
8	La institución aborda seriamente las opiniones y sugerencias de nuestros estudiantes y padres de familia.	✓		✓		✓		
9	La institución analiza y atiende las necesidades de los estudiantes y padres de familia de manera oportuna.	✓		✓		✓		
10	La institución tiene un canal de comunicación bien establecido con los estudiantes y padres de familia, que les permite buscar ayuda e información, y presentar sus quejas .	✓		✓		✓		
11	Como institución, supervisamos de cerca las acciones de otras instituciones en el mismo sector.	✓		✓		✓		
12	La institución es plenamente consciente de las tendencias del sector Educación.	✓		✓		✓		

	DIMENSIÓN 3: INFORMACIÓN Y ANÁLISIS	Si	No	Si	No	Si	No	
13	La institución cuenta con un sistema eficaz para evaluar su desempeño operacional.	/		/		/		
14	La institución tiene un sistema de evaluación claro y amplio.	/		/		/		
15	Todo el personal entiende bien los indicadores relacionados con su desempeño y los toma en serio.	/		/		/		
16	La institución ajusta su desempeño de acuerdo con los cambios en su entorno.	/		/		/		
	DIMENSIÓN 4: ORIENTACIÓN A LOS RECURSOS HUMANOS	Si	No	Si	No	Si	No	
17	La institución tiene un sistema eficaz de evaluación para reconocer y recompensar al personal por sus esfuerzos.	/		/		/		
18	La institución fomenta el trabajo en equipo y el espíritu de grupo.	/		/		/		
19	La gestión motiva al personal y desarrolla plenamente su potencial.	/		/		/		
20	La institución entrena a su personal en conceptos de calidad.	/		/		/		
21	La institución proporciona un ambiente de trabajo seguro y saludable	/		/		/		
22	La institución ofrece capacitación y desarrollo al personal.	/		/		/		

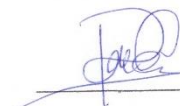
Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Opinión de _____
aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir [] No aplicable []
Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: RICARDO LAZARO CONDE ALPUJE DNI: 07087813
Especialidad del validador: ARQUITECTO

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

24 de NOV del 2018



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: RESULTADO DEL DESEMPEÑO							
1	Los Estudiantes están satisfechos con nuestros servicios de brindados.	/		/		/		
2	Nuestro sistema de remuneración y beneficios es satisfactorio.	/		/		/		
3	Nuestros servicios de educación se están expandiendo.	/		/				
4	La calidad global del servicio está mejorando constantemente.	/		/		/		
5	Las evaluaciones de nuestro desempeño de parte de los estudiantes han estado mejorando.	/		/		/		
6	En nuestra institución, el número de directivos es suficiente.	/		/		/		
7	En nuestra institución, el número de especialistas es suficiente.	/		/		/		
8	En nuestra institución, el número coordinadores es suficiente.	/		/		/		
9	En nuestra institución, el número de empleados administrativos es suficiente.	/		/		/		
10	En nuestra institución, el número de agentes de seguridad es suficiente.	/		/		/		
	DIMENSIÓN 2: EFICIENCIA Y EFECTIVIDAD							
11	El colegio es técnicamente eficiente en los servicios que ofrece.	/		/		/		
12	La organización y gestión de los servicios son efectivos en los procesos y procedimientos de atención.	/		/		/		

13	El colegio evalúa los servicios en términos de eficiencia, costo y oportunidad	/		/		/		
DIMENSIÓN 3: CONTINUIDAD								
14	Los servicios garantizan la continuidad de la atención de estudiantes y padres de familia.	/		/		/		
15	Existen condiciones administrativas que ayude a la continuidad atención de los estudiantes que provienen de las diferentes regiones.	/		/		/		
16	Existe continuidad en la atención especializada de acuerdo con el acompañamiento del estudiante por el ministerio de educación.	/		/		/		
17	Existe reposición oportuna y continua en cuanto al desplazamiento del personal.	/		/		/		
18	Existe continuidad de la reposición de los insumos de materiales para una atención eficiente.	/		/		/		
DIMENSIÓN 4 : EMPLEO DE RECURSOS								
19	En el colegio se emplea con eficiencia los recursos (técnicos, humanos, económicos) para dar una atención de calidad a los estudiantes y padres de familia.	/		/		/		
20	El colegio cuenta y emplea con eficiencia los recursos económicos para dar una atención de calidad a los estudiantes y padres de familia.	/		/		/		
21	El colegio utiliza con eficiencia la infraestructura para dar atención de calidad a los estudiantes y padres de familia.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Opinión de

aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir ☐ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: RICARDO LAZARO CONDE ALBUDE DNI: 07087813

Especialidad del validador: ARQUITECTO

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

24 de Nov del 2018



Anexos 5

Base de datos de la Prueba piloto

Base de datos prueba piloto

Prueba piloto: variable gestión de calidad

Nº	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	2	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
2	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	2	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4
3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4
4	5	5	5	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3
5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	3	4	4	3	4	2
6	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3
7	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	3	5	4	3	4	3
8	5	5	4	4	4	3	2	4	5	4	1	4	3	2	3	4	2	3	3	2	4	3
9	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	3
10	4	5	4	5	5	3	4	5	4	4	5	4	4	3	4	3	4	5	4	3	4	2
11	5	4	4	4	3	2	3	3	4	5	4	5	3	4	5	5	1	3	2	2	3	2
12	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	2	4	3	4	4	4	2	3	3	2	3	2
13	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	5	3	5	5	4	5	3
14	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	2	4	5	5	4	4	3	5	5	4	4	3

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,882	22

Prueba piloto: variable desempeño organizacional

n°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
1	4	5	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	3	4	4	4	2	3	4	4	5
2	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5	5	5
3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3
4	4	5	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3	4
5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4
7	4	5	4	3	3	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	2	3	4	4	4
8	3	5	3	3	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	3	4
9	4	4	3	4	4	5	2	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
10	3	2	4	3	5	4	4	4	5	5	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	5
11	4	4	3	3	4	5	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	2	4
12	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4
14	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	2	4	4	3	3	5	5	5

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,817	21

Anexos 6
Base de datos de la muestra

Anexo 6: Base de datos variable 1: Gestión de calidad

Liderazgo								Orientación estudiante					Información y análisis					Orientación RRHH							Total	
4	4	4	4	4	3	4	27	4	3	4	2	5	18	4	4	4	4	16	3	4	4	3	4	4	22	83
5	5	4	4	5	5	4	32	5	5	4	2	5	21	4	4	5	5	18	4	5	4	4	4	4	25	96
4	4	4	3	4	4	3	26	3	3	3	3	4	16	3	3	4	3	13	3	3	3	3	3	4	19	74
5	5	5	3	4	3	4	29	4	4	3	3	4	18	3	3	3	3	12	3	4	4	4	4	3	22	81
5	5	5	5	5	4	5	34	5	4	4	3	5	21	5	5	5	5	20	3	4	4	3	4	2	20	95
4	4	4	5	5	5	4	31	4	4	3	4	5	20	4	4	4	4	16	3	4	3	3	4	3	20	87
5	5	5	5	5	4	5	34	4	5	5	4	5	23	4	4	4	5	17	3	5	4	3	4	3	22	96
5	5	4	4	4	3	2	27	4	5	4	1	4	18	3	2	3	4	12	2	3	3	2	4	3	17	74
4	4	4	4	5	4	4	29	5	4	5	4	5	23	5	4	4	5	18	3	4	4	4	4	3	22	92
4	5	4	5	5	3	4	30	5	4	4	5	4	22	4	3	4	3	14	4	5	4	3	4	2	22	88
5	4	4	4	3	2	3	25	3	4	5	4	5	21	3	4	5	5	17	1	3	2	2	3	2	13	76
4	4	4	5	4	4	3	28	4	4	4	2	4	18	3	4	4	4	15	2	3	3	2	3	2	15	76
5	5	5	4	4	4	4	31	5	4	4	3	4	20	4	4	5	5	18	3	5	5	4	5	3	25	94
5	5	5	4	4	4	4	31	5	5	4	2	4	20	5	5	4	4	18	3	5	5	4	4	3	24	93
4	4	5	4	5	5	5	32	5	5	4	4	5	23	5	5	5	5	20	4	5	4	5	5	4	27	102
4	4	3	4	3	3	4	25	3	3	4	2	4	16	4	4	4	4	16	2	4	3	2	4	1	16	73
4	4	4	3	4	3	4	26	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	12	2	3	3	3	4	2	17	75
5	5	4	5	5	3	3	30	4	4	4	3	5	20	4	4	4	4	16	3	4	4	2	4	3	20	86
5	5	5	5	5	4	5	34	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	109
5	5	5	5	5	4	4	33	4	4	5	4	5	22	5	4	4	4	17	3	5	4	2	2	3	19	91
4	4	3	4	3	3	4	25	3	4	3	2	4	16	3	3	4	3	13	2	3	3	2	3	2	15	69
5	5	5	5	5	4	4	33	4	4	4	3	4	19	4	4	3	4	15	3	4	4	3	4	3	21	88
4	4	4	4	4	4	4	28	5	5	4	4	5	23	4	3	5	4	16	3	4	4	4	4	3	22	89
4	4	4	5	4	5	4	30	4	5	4	3	4	20	3	3	5	4	15	3	5	4	3	3	2	20	85
5	4	5	4	5	3	3	29	4	4	5	3	4	20	3	3	4	3	13	2	2	3	3	2	4	16	78

5	5	4	5	5	4	4	32	5	4	4	4	5	22	5	5	5	5	20	3	5	5	4	4	4	25	99
5	5	4	5	5	4	4	32	5	4	4	4	5	22	5	5	5	5	20	3	5	5	4	4	4	25	99
3	4	4	4	4	4	4	27	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	87
4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	16	3	4	4	3	3	3	20	85
4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	17	4	4	4	4	4	4	24	89
4	4	4	4	3	3	3	25	4	3	4	3	4	18	4	4	4	4	16	3	4	4	3	4	3	21	80
4	4	4	4	4	4	3	27	4	4	4	3	4	19	5	4	4	4	17	3	4	3	3	4	2	19	82
4	4	3	4	4	3	4	26	4	5	4	2	5	20	3	4	3	4	14	4	4	3	3	4	3	21	81
3	3	2	3	3	3	2	19	3	3	4	1	3	14	4	3	4	4	15	4	3	4	4	4	3	22	70
5	4	5	4	4	4	4	30	4	4	4	2	4	18	4	4	4	4	16	4	4	3	4	4	3	22	86
4	4	4	4	4	4	4	28	3	3	4	2	4	16	4	4	4	4	16	3	4	3	3	4	4	21	81
4	4	4	3	4	3	3	25	4	4	4	2	4	18	4	4	4	4	16	4	3	4	3	4	3	21	80
4	4	4	4	4	4	5	29	5	4	4	2	4	19	4	4	3	4	15	4	4	4	3	4	4	23	86
4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	3	1	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	3	4	3	22	81
4	4	4	4	4	3	4	27	4	3	4	2	5	18	4	4	4	4	16	3	4	4	3	4	4	22	83
5	5	4	4	5	5	4	32	5	5	4	2	5	21	4	4	5	5	18	4	5	4	4	4	4	25	96
4	4	4	3	4	4	3	26	3	3	3	3	4	16	3	3	4	3	13	3	3	3	3	3	4	19	74
5	5	5	3	4	3	4	29	4	4	3	3	4	18	3	3	3	3	12	3	4	4	4	4	3	22	81
5	5	5	5	5	4	5	34	5	4	4	3	5	21	5	5	5	5	20	3	4	4	3	4	2	20	95
4	4	4	5	5	5	4	31	4	4	3	4	5	20	4	4	4	4	16	3	4	3	3	4	3	20	87
5	5	5	5	5	4	5	34	4	5	5	4	5	23	4	4	4	5	17	3	5	4	3	4	3	22	96
5	5	4	4	4	3	2	27	4	5	4	1	4	18	3	2	3	4	12	2	3	3	2	4	3	17	74
4	4	4	4	5	4	4	29	5	4	5	4	5	23	5	4	4	5	18	3	4	4	4	4	3	22	92
4	5	4	5	5	3	4	30	5	4	4	5	4	22	4	3	4	3	14	4	5	4	3	4	2	22	88
5	4	4	4	3	2	3	25	3	4	5	4	5	21	3	4	5	5	17	1	3	2	2	3	2	13	76
4	4	4	5	4	4	3	28	4	4	4	2	4	18	3	4	4	4	15	2	3	3	2	3	2	15	76
5	5	5	4	4	4	4	31	5	4	4	3	4	20	4	4	5	5	18	3	5	5	4	5	3	25	94

Base de datos de la variable 2: Desempeño organizacional

Resultado del desempeño										Eficiencia				Continuidad						Empleo de recursos				Total	
4	5	4	4	4	5	5	5	5	3	44	4	4	3	11	4	4	4	2	3	17	4	4	5	13	85
4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	42	4	4	5	13	4	4	4	4	3	19	5	5	5	15	89
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39	4	4	4	12	4	4	3	4	3	18	4	3	3	10	79
4	5	4	3	3	4	3	3	3	3	35	3	4	3	10	3	3	4	2	3	15	3	3	4	10	70
4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	44	5	4	4	13	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	89
4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	40	4	4	4	12	5	4	4	4	4	21	4	5	4	13	86
4	5	4	3	3	5	4	5	5	4	42	4	4	5	13	5	5	4	2	3	19	4	4	4	12	86
3	5	3	3	3	5	5	5	5	5	42	4	4	5	13	5	4	4	4	3	20	4	3	4	11	86
4	4	3	4	4	5	2	3	4	2	35	4	4	4	12	4	4	4	3	3	18	4	4	4	12	77
3	2	4	3	5	4	4	4	5	5	39	3	3	4	10	4	4	3	4	4	19	3	4	5	12	80
4	4	3	3	4	5	3	3	4	3	36	3	3	3	9	4	3	4	2	3	16	3	2	4	9	70
4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	35	4	4	3	11	4	4	4	3	3	18	4	4	4	12	76
4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	38	4	4	4	12	4	4	4	3	3	18	4	2	4	10	78
4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	47	5	4	3	12	2	4	4	3	3	16	5	5	5	15	90
4	4	5	4	5	4	3	4	2	2	37	4	4	5	13	4	4	4	4	4	20	5	4	5	14	84
4	4	4	5	4	3	2	3	3	3	35	4	3	4	11	4	4	4	3	2	17	3	3	3	9	72
4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	38	4	3	3	10	4	4	4	3	3	18	4	3	4	11	77
4	4	4	4	4	5	4	5	3	3	40	4	4	4	12	4	4	4	3	3	18	3	3	3	9	79
4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	45	5	4	4	13	4	4	4	3	3	18	4	4	4	12	88
4	5	4	3	4	5	4	4	3	3	39	4	3	5	12	5	5	4	3	3	20	5	5	5	15	86
3	5	4	4	4	4	3	3	3	3	36	3	3	3	9	3	4	3	3	2	15	3	4	4	11	71
5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	42	4	4	5	13	4	5	5	4	4	22	4	4	4	12	89
3	5	3	4	5	4	4	4	4	3	39	4	3	4	11	3	3	3	3	3	15	4	4	4	12	77
4	4	5	5	4	4	1	3	4	4	38	4	4	4	12	4	4	2	4	3	17	4	4	4	12	79
4	4	4	2	4	4	3	4	3	3	35	3	3	3	9	3	4	3	2	2	14	3	3	4	10	68

4	3	4	4	4	5	4	5	5	4	42	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	97
4	3	4	4	4	4	5	4	5	5	42	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	97
4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	32	4	4	4	12	4	4	5	3	3	19	4	4	4	12	75
4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	46	4	4	4	12	5	5	5	4	4	23	4	4	4	12	93
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	85
4	5	3	4	3	4	3	3	3	3	35	4	4	4	12	3	4	4	4	4	19	4	4	4	12	78
3	4	5	4	3	5	4	3	3	3	37	4	4	4	12	4	4	3	2	3	16	4	5	5	14	79
4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	41	4	4	4	12	4	3	4	3	4	18	4	4	4	12	83
4	3	4	4	3	4	4	4	4	2	36	4	3	3	10	4	3	3	4	3	17	4	4	3	11	74
4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	38	4	4	4	12	4	4	3	3	4	18	4	4	4	12	80
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39	5	5	4	14	4	3	4	3	4	18	4	4	4	12	83
4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	37	4	4	4	12	4	4	4	3	3	18	4	4	3	11	78
4	4	3	4	3	4	4	5	4	3	38	4	4	4	12	4	4	4	3	3	18	3	4	4	11	79
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39	4	4	3	11	4	3	3	3	3	16	4	4	4	12	78
4	5	4	4	4	5	5	5	5	3	44	4	4	3	11	4	4	4	2	3	17	4	4	5	13	85
4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	42	4	4	5	13	4	4	4	4	3	19	5	5	5	15	89
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39	4	4	4	12	4	4	3	4	3	18	4	3	3	10	79
4	5	4	3	3	4	3	3	3	3	35	3	4	3	10	3	3	4	2	3	15	3	3	4	10	70
4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	44	5	4	4	13	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	89
4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	40	4	4	4	12	5	4	4	4	4	21	4	5	4	13	86
4	5	4	3	3	5	4	5	5	4	42	4	4	5	13	5	5	4	2	3	19	4	4	4	12	86
3	5	3	3	3	5	5	5	5	5	42	4	4	5	13	5	4	4	4	3	20	4	3	4	11	86
4	4	3	4	4	5	2	3	4	2	35	4	4	4	12	4	4	4	3	3	18	4	4	4	12	77
3	2	4	3	5	4	4	4	5	5	39	3	3	4	10	4	4	3	4	4	19	3	4	5	12	80
4	4	3	3	4	5	3	3	4	3	36	3	3	3	9	4	3	4	2	3	16	3	2	4	9	70
4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	35	4	4	3	11	4	4	4	3	3	18	4	4	4	12	76
4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	38	4	4	4	12	4	4	4	3	3	18	4	2	4	10	78

Prueba piloto: variable desempeño organizacional

n°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
1	4	5	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	3	4	4	4	2	3	4	4	5
2	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5	5	5
3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3
4	4	5	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3	4
5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4
7	4	5	4	3	3	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	2	3	4	4	4
8	3	5	3	3	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	3	4
9	4	4	3	4	4	5	2	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
10	3	2	4	3	5	4	4	4	5	5	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	5
11	4	4	3	3	4	5	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	2	4
12	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4
14	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	2	4	4	3	3	5	5	5

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,817	21

Anexos 7

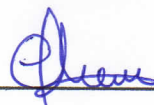
**Declaración jurada de autoría y autorización para la
publicación del artículo científico**

Declaración de Autoría y autorización para la publicación del artículo científico

Yo, **Chinchay Huarcaya, Miriam Hetel**, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en **Gestión pública**, de la Universidad César Vallejo, Sede Ate; con el artículo titulado: **“Gestión de la calidad y desempeño organizacional en un Colegio de Chosica, Lima 2018”**, declaro bajo juramento que:

1. El artículo pertenece a mi autoría.
2. El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
3. El artículo no ha sido auto plagiado, es decir, no ha sido publicada, ni presentada anteriormente para alguna revista.
4. De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.
5. Si el artículo fuese aprobado para su publicación en la revista u otro documento de difusión cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado de la universidad Cesar Vallejo la publicación del documento en las condiciones ,procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lima, 03 de enero del 2019



Miriam Hetel Chinchay Huarcaya

DNI: 09762251

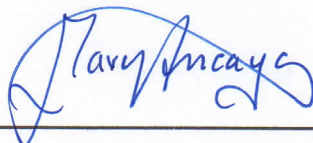
Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, María del Carmen Emilia Ancaya Martínez, docente de la Escuela de Postgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado **“Gestión de la calidad y desempeño organizacional en un Colegio de Chosica, Lima 2018”** de la estudiante **Miriam Hetel Chinchay Huarcaya**; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de **20 %** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin


El/la suscrito(a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 19 de enero del 2019



Mg. María del Carmen Emilia Ancaya Martínez

DNI: 10352960

**ESCUELA DE POSGRADO**
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Gestión de la calidad y desempeño organizacional en un
Colegio de Chosica, Lima 2018

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO ACADÉMICO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

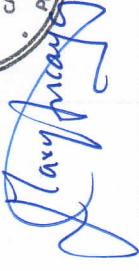

AUTORA:
Br. Chinchay Huarcaya, Miriam Hetel

ASESORA:
Mg. Aracely Martínez, María Del Carmen Linares

SECCIÓN:
Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Reforma y modernización del estado

Lima - Perú
2019



Resumen de coincidencias

20 %

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	10 %
2	repositorio.up.edu.pe Fuente de Internet	1 %
3	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	1 %
4	publicaciones.urbe.edu Fuente de Internet	<1 %
5	repositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
6	oa.upm.es Fuente de Internet	<1 %
7	uaeh.redalyc.org Fuente de Internet	<1 %

Text-only Report

High Resolution

Activado

Página: 1 de 70

Número de palabras: 15318

Yo CHINCHAY HUARCAYA MIRIAM HETEL, identificado con DNI N° 09762251, egresado de la Escuela Profesional de MAESTRIA EN GESTION PUBLICA de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "GESTION DE LA CALIDAD Y DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN UN COLEGIO DE CHASICA, LIMA 2018."; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....


FIRMA

DNI: 09762251

FECHA: 03 de ABRIL del 2019.

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

MAESTRIA EN GESTION PUBLICA

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Br. CHINCHAY HUARCAYA MIRIAM HETEL

TESIS TITULADA :

GESTIÓN DE CALIDAD Y DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL
EN UN COLEGIO DE CHOSICA, LIMA 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRO (A)

EN GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 16-01-2019

NOTA O MENCIÓN: POR UNANIMIDAD




Dra. María del Carmen Ancaya Martínez
Asesora Metodológico y Estadística
ORCID ID: 0000-0003-4204-1321